Annual Report

2003-2004

Service New Brunswick
Services Nouveau-Brunswick

September 27, 2004

The Honourable Percy Mockler
Minister Responsible for Service New Brunswick
Province of New Brunswick
Fredericton, New Brunswick

Dear Mr. Mockler:

On behalf of the Board of Directors, I have the pleasure to submit to you, pursuant to Section 23 of the *Service New Brunswick Act*, the Annual Report of Service New Brunswick for the year ended March 31, 2004.

Yours very truly,

Georgette M. Roy

Georgette M. Roy
Chairperson

2003-2004 Board of Directors

Georgette M. Roy (Chairperson), Fredericton

Jacques Dubé (President), Fredericton

Tim Andrew, Fredericton

Gildard Chiasson, Bertrand

Wayne K. Ferguson, Picadilly

Yves Gagnon, Campbellton

Gerald (Jerry) Gogan, Petitcodiac

John McLaughlin, Fredericton
(ended Sept. 2003)

Christian Yvon Brideau, Tracadie-Sheila
(ended Dec. 12, 2003)

Owena Margaret Corey, Sussex
(ended Dec. 12, 2003)

Gary Stairs, Fredericton (ended Dec. 12, 2003)

Jane Manning Fritz, Fredericton (commenced Dec. 13, 2003)

Jason André Stephen, Saint John (commenced Dec. 13, 2003)

Roy Therrien, Saint-Basile (commenced Dec. 13, 2003)

(From left to right) 1st row:
Yves Gagnon, Jacques Dubé (President),
Georgette Roy (Chairperson), Tim Andrew;
2nd row: Gerard (Jerry) Gogan, Gildard Chiasson, Jason
André Stephen, Robert R. Goguen, Wayne K. Ferguson,
Jane Manning Fritz and Roy Therrien

Officers

President
Jacques Dubé

Vice President, Operations
Michael D. McKendy

Vice President, Corporate Services
Carol Macdonald

Vice President, Development
Mary Ogilvie

Corporate Legal Counsel
Claude Poirier, Q.C.

105-03004/

Annual Report 2003-2004

Table of Contents

President's Report 1

About Service New Brunswick 3

Lines of Business

Property Assessment 7

Registries 9

Government Service Delivery 11

Geographic Information Infrastructure 14

Financial Statements

Management Discussion and Analysis 17

Statements 23

Service New Brunswick
Services Nouveau-Brunswick

Service New Brunswick
Services Nouveau-Brunswick

President's Report

It is with great pleasure that I submit my first annual report as President of Service New Brunswick (SNB). I joined this well-respected team in November 2003 and was impressed by its accomplishments to date and I am energized by the many business challenges and opportunities.

This past fiscal year was another year of innovation and advancement for SNB. Our focus on our customers continued to drive new development and saw us bring forth numerous new offerings for both businesses and citizens.

A strong commitment to our corporate values is the lynchpin of our success:

- Quality Service
- Integrity and Respect
- Leadership, Teamwork and Individuality
- Competence and Professionalism
- Innovation and Risk-Taking
- Harmony of Actions and Values

Service New Brunswick is a very dynamic corporation with a mission to provide excellence in the delivery of government services and information to citizens and business. Our single-window approach continues to be the most advanced in the world. This year, we hosted 23 delegations interested in our approach or in one of our three registries. Thanks to our strong business and government partners, SNB is able to carry out its mission effectively year after year.

We also continue to play a leading role in three important initiatives for the Government of New Brunswick, namely eNB, which is now the responsibility of SNB, Red Tape Reduction and *Greater Opportunity: New Brunswick's Prosperity Plan.*

Services to Citizens

In term of services to citizens, SNB was providing, by fiscal year end, 197 public services to citizens via its three channels – online, over the phone and over-the-counter – including payment-taking services, such as water and sewer, for 45 New Brunswick municipalities.

Total transactions amounted to 4.5 million in 2003-2004 with over 1.7 million in electronic transactions. At the end of the year, electronic transactions (online and over the phone) comprised nearly 41% of all SNB transactions compared with 40% last year and 32% just two years ago. Online motor vehicle registration renewals alone increased by 92% compared to the previous year.

In November, we received the Canadian Information Productivity Award (CIPA) in the Customer Care Category. This category recognizes excellence in customer service. In December, New Brunswickers gave us a 92% satisfaction rating for the service we provide. These two recognitions encourage us to further pursue our efforts to improve both our level of service and the number of services we offer.

Services to Businesses

Improving our services to businesses continues to be a major priority for SNB.

Following public consultations that began last year on limited liability partnerships (LLPs), legislative and regulatory provisions became effective January 1, 2004. A limited liability partnership treats professional partnerships like corporations in that it limits the liability of the non-negligent partners.

A major initiative to ensure corporations are in compliance with their annual return filing obligations commenced this year. Corporations and companies that do not bring themselves up-to-date will be dissolved or have their registrations cancelled. This initiative will continue on a yearly basis to ensure ongoing compliance.

Registries

The Corporate Affairs Registry continues to make things easier for businesses by introducing amendments to various regulations and by modernizing its processes. Among these is the enhancement of the online annual return filings.

Service New Brunswick is also currently working at improving the PLANET browser that supports its Real Property Registry to offer more possibilities for its users. SNB is also working with the other Atlantic provinces to allow online lien checks from its Personal Property Registry. These two projects should be ready in the next fiscal year.

Property Assessment

As it is the case every year, assessment of all New Brunswick real properties is based on the "real and true value" of these properties, which follows market value. As of December 31, 2003, there were 429,635 assessed properties in the province. The total assessed property value as of October 2003 was $33.3 billion, an increase of $1.9 billion from the previous year.

Intellectual Property

SNB continues to work with its partners including CGI, CARIS, UNYSIS, xwave and Terradigm to market SNB's intellectual property and software and pursue sales opportunities around the world. We augmented our efforts by repositioning the Sales team and hiring a new Sales Manager and additional sales professionals.

Citizen Engagement

In the field of citizen engagement, we continued to partner with municipal governments – this time the City of Fredericton – to provide citizens with an opportunity to give their governments feedback and take a greater role in shaping government policy. We expect this area of our business to continue to grow in the year ahead.

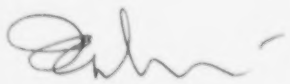
SNB Team

All SNB successes depend on one thing: the strength of its team. SNB has accomplished a lot in 2003-2004 because of its dedicated and professional employees. The continuing internal commitment to training, performance, career development, upgrading and the basics of customer satisfaction has resulted in a focused work force that puts the customer first. It will always be the employees of this corporation who guarantee its success.

What's Next...

At Service New Brunswick, we are always committed to working harder and smarter. To reach this goal, we are currently working on a new business plan that will establish the priorities of this dynamic corporation for the three coming years. SNB intends to build on its past successes and lead the world in single-window, multi-channel government service delivery. New Brunswickers expect nothing less.

In closing, I want to thank the people who play a significant role in the success of SNB: our shareholder, the province of NB; our minister, the Honorable Percy Mockler; the Board of Directors of SNB for its support and direction; our business partners, who help us develop and market our products and services; our tremendous staff team; the people and businesses who use our products; the municipalities that welcome us as partners; and the various government departments on behalf of which we deliver services.



Jacques Dubé
President

About SNB

Service New Brunswick (SNB) is a Crown corporation owned by the Province of New Brunswick. It has a dual role: to provide the people and business owners of New Brunswick with the greatest ease of access to government services, and to maintain authoritative public information through its three registries. Service New Brunswick was created to bring together, under one roof, the transactional services and information upon which New Brunswickers can conduct their personal and business lives.

Services available publicly include a wide range of geographic and land information products including property assessment, personal property searches, as well as the sale of maps and seasonal promotional items. SNB is also responsible for three public registries, the Real Property Registry, the Personal Property Registry and the Corporate Affairs Registry. Service New Brunswick delivers government services on behalf of various government departments and agencies. To do so, it utilizes three delivery channels: online at www.snb.ca, toll free over the phone at SNB TeleServices (1 888 762-8600) and in person at 36 service centres across the province. Service New Brunswick also accepts payments on behalf of utilities and 45 municipalities.

In 2002, the Government of New Brunswick put forward its 10-year economic and social framework called *Greater Opportunity: New Brunswick's Prosperity Plan*. One of the building blocks of the plan was *Embracing Innovation*, which included the creation of eNB.ca, the government's comprehensive strategy to take full advantage of the digital economy and associated online innovations. The eNB initiative was brought onboard SNB during fiscal year 2003-2004 to explore new and innovative approaches to doing business and providing service within New Brunswick, throughout Canada and around the world.

The eNB.ca strategy will build upon our strong business, academic and government sectors, and position them to become leaders in the e-generation and the knowledge-based economy.

SNB is a critical player in achieving these commitments, in answering the challenge to modernize government service and information delivery, and in positioning the province in the vanguard of innovative use of processes, laws and technology to serve people and businesses.

Vision
Service New Brunswick... government services on time, every time, everywhere
Mission
Providing excellence in the delivery of government services and information to citizens and businesses

The corporation has four lines of business that generated revenues of $48.9 million in 2003-2004.

Property Assessment
Assessment of all land, buildings and associated improvements to provide the basis for property taxation for municipalities and the Province.

Registries
Real and personal property registries that provide information on land and movable goods, and the Corporate Affairs Registry that contains information on corporations, partnerships and business names registered in New Brunswick.

Government Service Delivery
A gateway for the public to more than 197 government services offered through a network of 36 service centres located throughout New Brunswick, as well as over the phone and on the Internet.

Geographic Information Infrastructure
Creation and maintenance of the province's control survey network and base mapping data.

Legislation and Governance

The *Service New Brunswick Act* provides the context for the activities of the corporation. The Act specifies that SNB is the principal provider, on behalf of government, of customer services, through physical offices, telephone and electronic channels. The Act also sets out the corporation's responsibility for coordinating geographic information services, real property assessment and registration and the administration of tax-related benefit programs, personal property registration, Corporate Affairs Registry, and the promotion of the geomatics industry.

The corporation contracts out specialized geomatics and technology work to private sector companies who subsequently showcase the finished product when seeking national and international work contracts. Examples of this work are quality control and project management for topographic database collection and the project management and technical architecture related to large information technology projects.

SNB also administers a number of acts on behalf of the province including the *Air Space Act*, the *Assessment Act*, the *Boundaries Confirmation Act*, the *Business Corporations Act*, the *Companies Act*, the *Condominium Property Act*, the *Land Titles Act*, the *Limited Partnership Act*, the *Partnerships and Business Names Registration Act*, the *Personal Property Security Act*, the *Registry Act*, the *Residential Property Tax Relief Act*, the *Standard Forms of Conveyances Act*, and the *Survey Act*.

A Board of Directors guides the business of the corporation. Revenues are acquired through a combination of fees for services (real property, personal property and corporate registries fees), payments (the Province and the municipalities pay for the property assessment service), and grants (the Province provides funding to the corporation to deliver services on its behalf). A portion of revenues is allocated to making improvements in business processes and in the way services are delivered to make it easier and simpler for citizens to do business with government.

There are two committees of the Board of Directors: the Audit Committee reviews the financial statements of the corporation and the Development Committee oversees new system developments.

People and Places

The role of staff at SNB is to provide quality, value-added services and programs that continuously help Service New Brunswick meet our current business requirements. All SNB employees adhere to values that we consider the key of our success:

- Quality Service
- Integrity and Respect
- Leadership, Teamwork and Individuality
- Competence and Professionalism
- Innovation and Risk-Taking
- Harmony of Actions and Values

The Corporation employs 650 people in 35 communities, the majority of whom are permanent employees.

Over 75% of SNB's employees provide service directly to our customers while 162 are employed in head office functions such as human resources, operations, sales, marketing, corporate strategy, corporate services and systems development.

Service New Brunswick staff embraces a citizen-centered approach to service delivery and are therefore dedicated to providing high quality customer service. In 2001, SNB participated in a national survey sponsored by the Institute of Public Administration of Canada (IPAC) called Citizen First. The results of that survey showed that SNB is a leader in customer satisfaction ratings. SNB recently received similar survey results indicating that the overall level of customer satisfaction for service delivery was over 92% for 2003. That same survey also confirmed that service

quality shapes citizens confidence in their government and that electronic service delivery can increase satisfaction ratings.

Customers are fundamental in setting SNB's service delivery standards. Research shows that taxpayers want less paperwork and red tape, shorter waiting times, better access to government and fast and courteous service from staff. It is SNB's goal to ensure that customers get the high quality service they desire every time they visit an SNB channel – thereby making it quick, easy and convenient to use SNB.

This emphasis on "customer first" is facilitated by the corporation's commitment to training, career development, and upgrading both technology and business processes. Customer satisfaction means focusing on the needs and expectations of SNB clients and stakeholders using new technology and multi-channel delivery systems to complement front line service delivery.

Official Languages

SNB recognizes its obligations and is committed to actively offer and provide quality services to the public in the official language of their choice. For the year 2003-2004, SNB received three complaints, all of which were founded and subsequently addressed.

Service New Brunswick
Services Nouveau-Brunswick

Lines of Business

Property Assessment

Service New Brunswick Property Assessors are responsible for carrying out the valuation and classification of all real property in New Brunswick. Assessment Services also administers property tax-related programs and ensures equity in the tax base for both municipal and provincial governments.

Valuation

The *Assessment Act* states that all real property is to be valued at its "real and true value", more commonly known as market value. Property values are based on information obtained from property inspections, the analysis of construction costs, and real estate market transactions. Site inspections are conducted on new construction, properties sold during the year, and properties scheduled for inspection during the annual work program. Irrespective of any inspections, all property assessments are reviewed annually and adjusted if necessary.

Service New Brunswick establishes valuations as of January 1 each year. The property assessment-taxation process is divided into three segments:

1. **Locating, classifying and valuing properties**

   SNB maintains an inventory of all real property. All properties are valued, classified, and identified as to their location within the various taxing authorities in New Brunswick.

   SNB produces and validates the assessment bases and communicates these values to the Department of Environment and Local Government in October of each year.

2. **Determination of Tax Rate**

   Municipalities determine a tax rate that satisfies their fiscal requirements. The Department of Environment and Local Government approves municipal budgets and tax rates. The tax rates are communicated to the Department of Finance by the last week of January.

3. **Production and mail-out of Assessment and Tax Notices**

   The Assessment and Tax Notice is mailed to property owners on March 1. The Department of Finance is responsible for calculating the tax levy and for all tax collection. However, property tax payments may be made at any SNB centre.

Every person who owns real property in the Province of New Brunswick, uses or occupies property from the Crown (either Federal or Provincial) or, under certain conditions, leases property from a private landowner, receives an Assessment and Tax Notice.

As of December 31, 2003, there were 429,635 assessment accounts in the province, compared to 426,061 the year before. The increase in the number of assessment accounts is due to land subdivision, increased number of condominium units, and more mini/mobile homes. The total assessed property value as of October 2003 was $33.3 billion, an increase of $1.9 billion from the previous year.

Assessment Referrals and Appeals

Property owners who feel their property assessment does not reflect "real and true value" have the opportunity to challenge the valuation through referral and appeal processes. Assessed owners can ask for a review of their assessment by filing a Notice of Reference of Assessment that is part of the Assessment and Tax Notice. An Assessor will then inspect the property, review the concerns of the property owner, and render a written decision as to whether any change to the assessment is warranted for the current year. Owners can

appeal that decision to the Assessment and Planning Appeal Board.

During 2003, 4,369 assessed owners, representing 1.02% of all properties, referred their assessment for review, compared to 4,383 the year before. Also during the year, 272 property assessments, or 0.06% of all properties, were appealed to the Assessment and Planning Appeal Board as compared to 271 during 2002.

Property Tax-Related Programs

Service New Brunswick/Assessment Services is responsible for administering a number of property tax-benefit programs:

Residential Property Tax Credit Program – for the assessed owners of a residential property who maintain it as a principal residence for at least 183 days of the year. In 2003, provincial tax credits totaled $203.1 million in provincial taxes on 216,865 properties as compared to $193.2 million in provincial taxes on 208,974 properties in 2002.

Farmland Identification Program (FLIP) – for deferring tax on agricultural land and buildings. In 2003, approximately 163,790 hectares of farmland with an assessed value of $133.1 million, and $163.3 million in farm buildings received deferred tax-benefits. This amounted to a deferment of $4.6 million in provincial taxes and approximately $324,700 in municipal taxes (based on an average municipal tax rate of $1.40 and an average LSD rate of $0.30, which amounted to a deferment of $1.10).

Assessment Reduction Program – for providing tax relief for charitable and not-for-profit organizations. In 2003, partial exemptions under this program were granted to 848 properties (a total assessment reduction of $124.5 million). Full exemption under this program was granted to 181 properties (with a total assessed value of $18.8 million).

The Property Tax Allowance Program – provides for a tax allowance for assessed owners of owner-occupied residences of up to $200 based on income. In 2003, benefits totaling $5.9 million in provincial taxes were granted to 29,988 assessed owners.

Properties Exempted from Provincial Taxes – three sectors of transportation infrastructure (major cargo ports, certified airports and rail right-of-way) along with crude oil tanks and pipes are, by legislation, exempted from provincial property tax. For 2003, a total of 273 properties having a total assessed value of $142.4 million were exempted from $3.2 million in provincial property tax.

Properties Exempted from Taxation – legislation also provides for properties to be exempted from taxation (such as churches, historical and literary societies and volunteer rural fire departments). For 2003, 6,845 properties having a total assessed value of $1.1 billion were exempted from $20.6 million in provincial taxes and approximately $19.2 million in municipal taxes (based on an average municipal tax rate of $1.40).

Federal Properties

(Valuation, Legislation, Appeals)

The Federal Government makes "discretionary" payments in lieu of paying property taxes. The Department of Finance forwards an Application for Payment to the Federal Government in March of each tax year. The Federal Government then returns a final Schedule of Payment, including valuation/classification calculations.

Total Assessed Value

The total assessed value for all real property increased $1.9 billion or 6.1% over 2002. This 6.1% increase was attributable to new construction (2.2%), reassessment of property valuations based on an analysis of market and cost analysis (2.8%), and other work program activities such as property inspections and special projects (1.1%).

Recreational Campgrounds

Campgrounds in New Brunswick were reassessed during 2003 for taxation year 2004

and there were considerable increases in the assessed values for a number of these properties. A relief program was established by the Department of Tourism and Parks to mitigate the increased tax burden.

Of the 178 properties that were part of this exercise, the combined 2003 assessments were $42.4 million – this included $17.9 million attributable to the campground portion. For 2004, the total assessments increased to $53.3 million of which $29.4 million was the campground portion. The individual increases/decreases varied depending on the level of campground assessment in 2003, the degree of physical changes encountered during the re-inspection, and whether the campground was previously classified as residential or non-residential.

The Government announced relief program was available to all licensed campground owners exclusive of the New Brunswick and Federal government operated campgrounds undergoing at least a 25% increase in their tax bill for the campground portion of their properties in 2004. For 2004, 75% of the tax increase will be rebated with a 50% and 25% rebate in 2005 and 2006, respectively. In 2007 these properties will receive no further relief. Referral and appeal processes for each year will need to be concluded before a rebate is issued.

Registries

Service New Brunswick is responsible for Real Property, Personal Property and Corporate Affairs Registries for the Province of New Brunswick.

Real Property Registry

Service New Brunswick maintains a network of 13 registry offices across the province where legal plans and documents – deeds, mortgages and wills – relating to the ownership of real property can be registered and made available for public scrutiny. Registry records provide land ownership information dating back to the original crown grants, over two hundred years ago.

Since March 2001, a province wide Land Titles system has been in place and to date, 112,634 parcels of the 510,623 parcels in the province have been converted to this new system. The title register always shows the current state of the title without any further investigation and the provincially guaranteed Certificate of Registered Ownership is a comprehensive title certificate, which provides greater security to landowners and lending institutions.

Lawyers, titles searchers and land surveyors are the main users of the Real Property Registry. Various other interested parties also use the registry. Searches of the Real Property Registry, including requests for Certificates of Registered Ownership, generated revenues of $940,490 in 2003-2004.

A parcel identifier (PID) is assigned to each parcel of land that can be separately conveyed. Property and ownership information is maintained against each PID. Property maps are maintained in a digital file format by staff in the corporation's regional offices and updated on a nightly basis to provide current full provincial coverage.

PLANET is a comprehensive, integrated online source of land registration, assessment, mapping and information services, allowing the user to conduct land-based transactions quickly, efficiently and with accurate information. With the new tools provided by PLANET, SNB real property staff, businesses, professionals and the public have online access to current provincial land-ownership information, property maps and land valuations.

Images of all documents and plans registered since June 2002, images of most historical plans and selected documents, which support interests in Land Titles parcels, are also available online.

Personal Property Registry

The Personal Property Registry (PPR) is an award-winning computerized province-wide

registry service where users can serve public notice of security interests, judgments and other claims affecting personal property, such as automobiles, recreational vehicles and furniture.

Financial institutions and the general public use the PPR because it is an easy way to register a security interest in personal property. It offers one-stop access to publicly listed information about personal property, and it provides an easy way to check if the product being offered is encumbered.

Citizens have the option of accessing the PPR from any SNB Registry Office in New Brunswick or they may engage the services of a private service provider who will perform a search or registration on their behalf.

During the year, 133,049 registrations were completed, compared to 132,821 in the previous year. The registrations generated revenues of over $2.8 million. During the year, the number of searches increased from 44,920 to 45,701 with revenues of $228,405.

Corporate Affairs Registry

Corporate Affairs incorporates New Brunswick-based business corporations and non-profit companies, and registers partnerships and business names under which sole proprietorships and partnerships operate. In addition, extra-provincial corporations and businesses conducting business in New Brunswick are normally required to register with Corporate Affairs. Corporate Affairs maintains publicly available, up-to-date information on business and non-profit corporations and unincorporated business entities.

Information on over 135,000 past and existing businesses and non-profit companies can be accessed over the Internet. The public did over 288,000 searches on the database, an increase of 20% over the previous fiscal year. Approximately 25,000 telephone inquiries were handled. The Branch made over 4,600 calls to customers as well.

Key highlights for the year are as follows:

- Legislative and regulatory provisions relating to limited liability partnerships became effective on January 1, 2004. A number of partnerships that practice chartered accountancy have been designated as limited liability partnerships.

- The Corporate Affairs Registry continues to be a key partner of the Business Registry for the Province of New Brunswick. Over 40,000 businesses in New Brunswick have been assigned their New Brunswick Account Business Number (BN) through the incorporation/registration process at Corporate Affairs and database conversions with the Canada Customs and Revenue Agency (CCRA). The BN is a unique common identifier that can be used for provincial, federal and municipal services.

- The Branch commenced a major initiative to ensure corporations are in compliance with their annual return filing obligations under the *Business Corporations Act* and *Companies Act*. Where corporations/companies do not bring themselves up-to-date, they will be dissolved or have their registrations cancelled. This initiative will continue on a yearly basis to ensure ongoing compliance.

- Amendments to various regulations eliminated late filing fees applicable to annual returns for corporations/companies, for registration and renewals of partnerships and business names and renewals of a limited partnership. The elimination of late fees creates a more business-friendly environment. As well, for a corporation that applies to voluntarily dissolve or cancel its registration, any outstanding annual return filing fee is waived to facilitate the dissolution/cancellation. Also, regulatory provisions came into effect to waive annual return filings for non-profit companies in order to facilitate those companies bringing themselves up to date with reporting obligations.

- Modernization of the Corporate Affairs Registry was continued in conjunction with the Business Registry to provide the following enhancements:

  Online annual return filings were enhanced with the following service components:

  - Pre-population of data from the Corporate Affairs Registry onto the form.
  - Interactive display of data and questions depending on responses by applicant.
  - Ability to save work in progress and return later to complete the form.
  - Ability to file and print out confirmation copy.
  - Immediate update to database.

  Initial preparatory work was done on having electronic and imaging records in lieu of paper and microfiche records for Corporate Affairs Registry.

  Database system changes to reflect legislative and regulatory changes relating to elimination of late filing fees, waiver of annual returns for non-profits and recording the designation of some partnerships as limited liability partnerships.

  Profile reports for non-profit companies were developed. These are sent out in conjunction with their annual returns.

  Information kits were adjusted to reflect limited liability partnerships

- E-filing continues to grow since being introduced in July 2002, with over 36% of incorporations and 21% of business name registrations in March 2004 being done online. Over 10% of provincial business corporations file their annual returns online. SNB will continue to promote the use of e-filing as a convenient and cost effective way for businesses to deal with the Corporate Affairs Registry.

Corporate Affairs Registry Statistics

Activity	2003-2004	2002-2003
Incorporations	2,440	2,324
Registrations	2,926	2,809
Annual Returns	29,168	28,664
Certificate of Status/ Certified Copies	3,376	3,760

Government Service Delivery

Service New Brunswick is the service delivery agency for the Government of New Brunswick. The corporation offers over 197 services to citizens on behalf of various provincial government departments, municipalities and public utilities.

Convenience to the customer is a key factor in service delivery. To meet New Brunswickers' expectations, SNB offers three channels of delivery for government services:

- SNB Service Centres
- SNB TeleServices
- SNB Online

Government Services by Delivery Channel

Channel	2003-2004	2002-2003	2001-2002
SNB Online (Internet)	33.9%	30.5%	25%
SNB TeleServices	7.4%	7.8%	7%
SNB Service Centres	58.7%	61.6%	68%

SNB Service Centres

With a network of 36 service centres located in 35 New Brunswick communities (two offices in Miramichi: one in Miramichi West and one in Miramichi East), SNB offers New Brunswickers a combination of personalized service delivery and convenient extended

hours. Some offices are open evenings and Saturdays. The service centre network is composed of 13 full-scale service centres throughout New Brunswick offering services on behalf of government departments, some municipalities, and public utilities. Smaller centres are established in other communities; the number of services they offer varies at each location.

During the year, 4.5 million transactions were completed at SNB centres while $435 million was collected on behalf of government departments for taxes, licences and permits. More than 1.39 million transactions were directly related to drivers' services and motor vehicle registrations. Real and personal property tax payments, provision of information on government services and programs, payments, licences and permits issued on behalf of departments make up the remainder of the transactions delivered by SNB.

SNB Driver Qualifications

SNB provides Driver Examiner services in 37 locations. During the year, SNB Examiners conducted 22,000 written tests and 21,000 road tests for all classes of driver licenses. In exit surveys conducted in October 2003 and March 2004, over 90% of Driver Examiner customers were satisfied with services received and courtesy of our Examiners. Given that only 75% of respondents passed their test, this satisfaction rating is excellent.

SNB TeleServices – 1 888 762-8600

SNB TeleServices is the corporation's customer contact centre. New Brunswickers can access a great variety of services over the phone by calling 1 888 762-8600 from Monday-Friday 8:30 a.m. to 10:00 p.m. and on Saturday from 10:00 a.m. to 5:00 p.m. SNB TeleServices also replies to incoming emails from the SNB Internet site and the Internet based Government Directory.

In the fiscal year 2003-2004, 90% of incoming calls were answered, for a total of 293,566 calls, and over 5,000 emails were replied.

Three main types of services are offered over the phone:

- Information and referrals
- Transactions
- NEW - Support to automated phone lines

Information and Referrals

SNB TeleServices provides information on behalf of various provincial departments, such as the Department of Health and Wellness and the Department of Finance. These services include Medicare, property tax balances and assessment information, as well as general government inquiries.

The customer contact centre can also be reached by dialing 1 800 667-5626 to obtain information on the Department of Education's Student Financial Services.

Transactions

Multiple requests for transactions are processed, such as renewals, payments, purchases, change of addresses, requests for application forms and subscriptions.

These include services such as motor vehicle registration renewals, personalized plate orders or replacements, municipal payments, crown lease payment, driver handbook purchases, and more.

In addition, calls to the Department of Training and Employment Development's toll free line (1 888 298-1599) to subscribe to the Safety Start Program are linked to a live agent at SNB's customer contact centre.

Finally, in 2003-2004, six new municipalities throughout the province have entered into partnership with SNB to provide municipal payments to their residents through SNB TeleServices, bringing the total to 44 municipalities.

Support to Automated Phone Lines

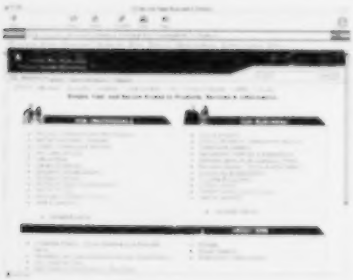
The newest additions to SNB's phone services are offered on behalf of the Department of Finance and the Department of Natural Resources.

Clients who experience difficulty when using the Department of Finance automated phone line for property tax certificates are automatically transferred to SNB TeleServices where the collection of the information is completed and forwarded to the department.

Similarly, clients who experience difficulty when using the Department of Natural Resources automated phone lines to apply for Resident and Non-resident Moose licenses, or for a Non-resident Black Bear license are automatically transferred to SNB TeleServices where the collection of the information is completed and forwarded to the department.

In addition, clients who wish to obtain draw results and/or purchase their Non-resident Moose or Black Bear hunting licenses through the department's automated phone lines are also switched to SNB TeleServices, where an operator provides draw results and/or collects payment.

SNB Online – www.snb.ca



SNB Online, at www.snb.ca, has become a world reference in providing quick and convenient online service. SNB Online offers numerous products and services, as well as over 290 online forms including applications for birth certificates, property tax allowances and Medicare registrations. A number of forms from various municipalities are also available on the site.

In March 2004, in consultation with the citizens of New Brunswick, SNB refined its Web site in order to accommodate growth in services to business and individuals. The streamlined design, while enhancing the site's usability, maintains the consistent and seamless flow when navigating between Service New Brunswick and the Government of New Brunswick Web pages.

More than 46,500 motor vehicle registrations were renewed through SNB's Web site in 2003-2004, an increase of 92% over the previous year.

During fiscal year 2003-2004, several new municipalities throughout the province entered into partnership with SNB to provide municipal payments to their residents through SNB's site, bringing the total to 45 municipalities.

In 2003-2004, in an effort to provide the business community with a streamlined and more efficient registration process, SNB Online expanded the single window access to electronic and downloadable forms for business registrations to include online filing of annual returns for New Brunswick corporations.

SNB Online's Electronic Funds Transfer (EFT) system allows registered and authenticated customers to pay for certain services without having to use traditional payment methods such as cheques and cash. Over 75 auto dealers and 11 trucking companies are currently using the EFT system.

In an effort to enhance the Government of New Brunswick eNB strategy, SNB expanded its use of Citizen Engagement, an Online public consultation process through which citizens are provided more opportunities to communicate with their governments and provide them with input, comments and opinions. During fiscal year 2003-2004, SNB's Web site hosted consultations including:

- NB provincial budget consultation
- Public consultation on electronic submission of documents
- City of Fredericton municipal plan discussion forum

As of March 31, 2004, 17 service and information packages were available through SNB Online. Individuals can find information, forms and links on various common topics such as what to do if you are a new resident to the province, or how to obtain a driver's licence. Businesses can find important information on how to register a business or helpful service packages like the one specially designed for the construction industry.

Maps, atlases, and publications are also available for purchase at SNB Online.

SNB's customer support system offers help to customers who encounter difficulties while visiting the Web portal. Support can be provided to customers either by email or through a toll-free number. SNB Online also conducted customer surveys to evaluate the level of satisfaction with respect to email responses.

PRODUCTS AND SERVICES AVAILABLE AT SNB ONLINE AT END OF FISCAL YEARS 2003-2004 AND 2002-2003

Product/Service	2003-2004	2002-2003
Forms	292	202
Service packages	17	13
Services	89	42
Product/publication	21	17

The promotion of electronic service delivery is not a threat to the physical network of over-the-counter service centres. Rather, the migration to electronic services allows capacity in the physical locations. Because the corporation is expanding the number of services it provides, new services can be added without increasing the size of service centres. As well, the use of virtual fulfillment technology has allowed the corporation to utilize staff in its less busy locations to process vehicle stickers and other physical products for transactions conducted via the call centre or over the Internet.

Geographic Information Infrastructure

Surveying

Service New Brunswick maintains a GPS based High Precision control survey network in the province. This geographical reference network is vital to many provincial departments, individuals and enterprises that manage land information and need to geo-reference information.

The control survey network is an infrastructure used by land surveyors, engineers, and land managers to reference geographic information using a standardized co-ordinate system. It consists of 142 ground stations and offers an extremely precise terrestrial network of control points. This permits geographical data to be combined with other data already retrieved using the same standards.

In 2004, Service New Brunswick has taken the task to further support this ground network by introducing a series of continuously operating GPS stations and will make the observations available on SNB Online. This network will broaden the group of users mainly to the forestry and mining industry.

Boundaries Confirmation

Service New Brunswick is responsible for the administration of the *Boundaries Confirmation Act*. The Act offers landowners a process by which boundary disputes can be resolved with less cost than initiating a court action. Since the beginning in 1997, six decisions were rendered and one is in deliberation. Three were carried forward to the Court of Queen's Bench and two to the New Brunswick Court of Appeal. All original decisions were upheld.

Topographic Mapping

Topographic files contain basic land-related information, including roads, watercourses, administrative boundaries, vegetative cover, utilities, buildings, and structures. Topographic maps in digital form are available for the entire province. Information is updated as required.

New Brunswick Road Network

A provincial road network file has existed since 1996. The second update of this file is currently underway. Reviews of the specifications and users' needs will be completed by fall 2004 with the update production work beginning thereafter.

Colour Softcopy Orthophoto Database

The colour orthophoto database is a series of computerized maps created by removing distortion from, and merging of, digital aerial photos. The resulting map is a distortion free photographic image.

Thirty-seven percent of the province is complete, including all coastal regions. By March 31, 2005, 70% of the province will be complete with the remainder scheduled for completion in fiscal year 2005-2006.

Administrative Areas Database

Organizations and government departments do their work by placing staff throughout the province. The departments are sub-divided into jurisdictions which can be mapped.

The initial release of this new database, containing boundaries for more than 20 different administrative jurisdictions will be completed in fiscal year 2004-2005. Other boundaries will be added as required.

Mapping Infrastructure

SNB is also responsible for making its topographic products available to interested users. Policies, administrative arrangements and practices to build and deliver New Brunswick's land information infrastructure mandate were established in the early 1990s. The business needs for this information has evolved significantly over this period; the user base has been transformed from mostly very technical users to business specialists using geographical data for their area of interest.

SNB plans to develop a renewed vision to better meet both current and future user needs, and to look for efficiencies in service delivery. An initiative allowing anonymous access to freely available topographic data is underway.

Mapping

In addition to its digital product line, the corporation produces, either directly or in co-operation with others, various thematic map products derived from its geographic and topographic databases.

One such product is the New Brunswick Atlas – a book of maps covering New Brunswick depicting land-related information.

Service New Brunswick
Services Nouveau-Brunswick

Management Discussion and Analysis

Service New Brunswick has just completed its fourteenth consecutive year of profitability on a GAAP basis. Its Board is mandated by law to administer the affairs of the corporation on a commercial basis based on sound business practices (*Service New Brunswick Act* section 7(3)). Accordingly, it follows business-based generally accepted accounting principles (Canadian GAAP) that reflect the value of its previous investments and appropriately match expenses with current revenues.

Management is pleased to comment on the financial results for the year ended March 31, 2004. This discussion highlights key features of the financial statements and provides additional information and perspectives that go beyond the twelve months covered by the statements themselves. In summary, it will emphasize the strength of Service New Brunswick's balance sheet and its continued prudent management of revenues and expenses.

Balance Sheet

Cash

Service New Brunswick had cash and short-term investments at March 31, 2004 of $9.7M, up $1.5M from its balance last year of $8.2M. As indicated on the Statement of Cash Flows, this increase is comprised of:

Cash flow from operations	$ 4.6 M
Investments in capital assets	(3.8) M
Increased Land Titles liability	.5 M
Change in non-cash working capital	.2 M
	$ 1.5 M

Investments in assets had been planned to be higher and would have reduced cash significantly.

Cash in excess of immediate operating requirements may be invested in short term (one year or less) secure monetary instruments. The Treasury Services Branch of the Department of Finance currently manages short-term investments on our behalf.

Working capital – current assets minus current liabilities – was $5.2M at March 31, 2004 compared to $4.3M the previous year. About half of that is required as a prudent buffer against normal fluctuations due to the timing of cash flows. A portion is needed for protection against possible decreases next year in government funding and registry revenues. The remainder is available for future development needs.

Partner Cash

A significant portion of Service New Brunswick's business is to collect payments on behalf of Provincial government departments, municipalities and utilities. A total of $415M (2002-2003: $348M) was collected from citizens and businesses in 2003-2004 and remitted to the partners on behalf of whom we provide services. Funds are collected in a consolidated account and remitted by electronic funds transfer (EFT) to partners daily. The amount of cash in transit at March 31, 2004 was $8.6M ($8.5M at March 31, 2003). This amount is shown separately from Service New Brunswick's own cash on the balance sheet as offsetting asset and liability amounts.

Accounts Receivable

Accounts receivable at March 31, 2004 were $1.6M compared to $2.1M last year. Most of the decrease is attributable to a $.4M non-recurring amount for software sales at March 31, 2003.

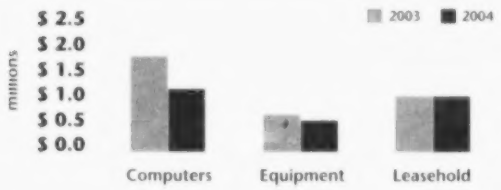
The composition of accounts receivable is:

Due to the nature of the accounts, there is little risk of not collecting the accounts due except for amounts under the Corporate Registry. The

Corporate Affairs Registry receivable is comprised of overdue annual returns. Some of these businesses may no longer be active. Consequently, the $.5M receivable outstanding has been offset by a $.2M allowance for doubtful accounts. Staff in Corporate Affairs Registry introduced new procedures in 2003 that will take stronger action on delinquent accounts on a regular basis.

Equipment

Service New Brunswick had tangible assets, net of accumulated amortization, of $3.0M at March 31, 2004. This amount is down $.8M from the March 31, 2003 balance of $3.8M. Tangible assets were comprised of:



Computer assets are declining because of the fact that falling prices have led to most desktop machines no longer being capitalized. Amortization of previous assets is greater than new computer assets being capitalized. The rate of equipment addition is also lower than amortization of previous assets. Leasehold improvements are being made at about the same rate as the historical average.

System Development

Unamortized system developments amounted to $17.6M at March 31, 2004. This is a $.7M increase over last year's investment of $16.9M. There were new additions of $3.2M to the PLANET land management system, the Business Registry system based on the implementation of a common business number across all levels of government, and corporate infrastructure including a new point of sale system. This was offset by $2.5M amortization of previous investments.

Service New Brunswick is justifiably proud of its system developments. We are considered at the forefront internationally and have won numerous recognition awards. Development initiatives are governed by the Development Committee of the Board of Directors.

Liabilities

Accounts payable and accrued liabilities of $5.9M are comparable to last year's balance at March 31 of $5.8M. Trade and Province of New Brunswick balances arise in the normal course of business. The $1.7M amount for salary and benefit accruals include accrued payroll and future vacation and retirement allowances that have been earned but not yet taken.

Land Titles Assurance

In 2000, Service New Brunswick implemented a system of Guaranteed Land Titles in New Brunswick by which landowners are assured title to their properties. Under subsection 73(1) of the *Land Titles Act*, any person who has suffered damages by the operation of the system is entitled to be indemnified to the extent provided by the Act. Five dollars is collected from every registration under Land Titles to provide funds for the payment of any damages that may be awarded should a title be defective.

The corporation's liability is offset by the fact that it may recover damages, up to specified limits, for indemnification that is paid out and where the registering lawyer caused or substantially contributed to the damage by his/her dishonesty, fraud, criminal conduct or negligence.

To date, Service New Brunswick has collected $1.2M in insurance fees but has only paid one small claim. However, the system is new and problems with title may emerge with the passage of time. The corporation intends to commission a new actuarial review of the insurance fee once it has collected $2.0M.

Equity

Net assets exceed liabilities at March 31, 2004 by $25.8M – up $.8 over last year. The increase is attributable solely to net income for the year just ended. The composition of equity is:

Opening equity was restated for a change in accounting treatment of funds received under the *CGI Commercial Alliance Agreement*. Under this agreement, CGI will provide up to $3.5M to Service New Brunswick to offset the cost of its customer service systems. CGI benefits though its association with SNB and exclusive marketing of "the SNB model" including its customer service intellectual property. (See Note 10 to the Financial Statements.) In previous years, funds received under the agreement were accounted for as revenue in the year received.

It better reflects the reality of the agreement to treat these amounts as offsets to the related capital expenditure. The change is simply one of timing. Over the total life of the affected assets, there is no impact on income or equity. However, over the initial period, the impact of the change has been to reduce income and equity. Opening equity was lowered by $1.0M. This will be offset by higher net income in future years.

Income Statement

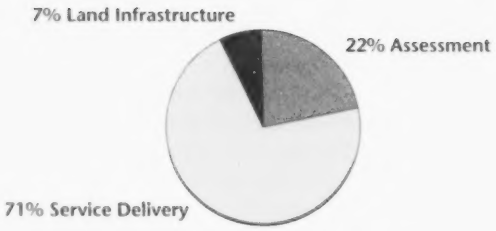
Revenues

Revenues for the year ended March 31, 2004 were $48.9M and for the previous year $49.3M. These were comprised of:

Provincial Services

Provincial revenues decreased by $1.0M for the in-year 5% reduction applied to many government expenditures mid-year. This was offset by $.2M in contract increases for some staff that had been funded by the Province in Estimates.

Funding from the Province is a fee for services provided on behalf of the Province. It is allocated to:



Funding from the Province is subject to the same pressures as other government expenditures. There were decreases to Service New Brunswick's Estimates for 2004-2005.

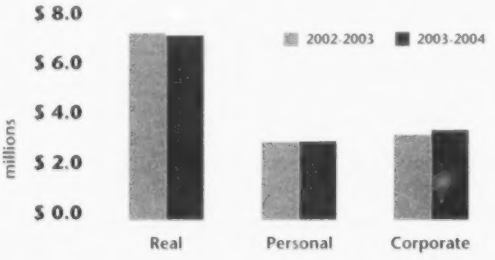
Assessment Funding

Funding for assessment services is based on a formula of $.02 per $100 of relevant property tax base for each of the province and the municipalities and Local Service Districts (LSD's). The Province's share was $5.5M while the municipal level paid $6.6M.

The current level of funding is not quite adequate to cover current costs although the corporation is confident that revenues and expenses can be brought into balance soon.

Registry Fees

Service New Brunswick operates three registries: real property, personal property and corporate. Because of low interest rates and relative economic strength, activity has been strong over the past several years. Total registry fees were $13.9M for the year ended March 31, 2004 compared to $13.8M for the previous year.



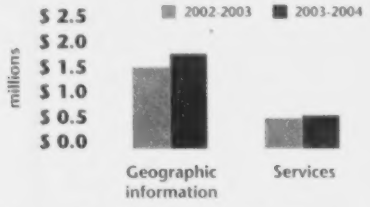
Registry fees have not kept pace with inflation. Because of recent market strength, the corporation has not implemented fee

increases. During pre-budget consultations in the winter, stakeholder groups advised that recent improvements in registry services justify higher fees. Service New Brunswick will apply for regulatory approval to increase most registry fees in 2004.

Products and Services

Products and services revenues were $2.6M for the year ended March 31, 2004 – up $.3M from the prior year. Most of this was due to $150,000 received from the federal government for topographic mapping activities.

Product and services revenue is derived from two sources: the sale of geographic information and the provision for customer services on behalf of Provincial departments and municipalities.



Services provided on behalf of departments prior to 1996 are funded through Estimates.

Other Revenues

Other revenues are from interest, software sales and salary recoveries under student and equal opportunity subsidy programs. There were no significant software sales in the year ended March 31, 2004. The corporation anticipates greater software sales revenue in 2005 and has increased its sales and marketing efforts to harvest benefits from the sale of intellectual property.

Expenses

Total expenses for the year ended March 31, 2004 were $48.1M compared to $47.6M in the previous year.

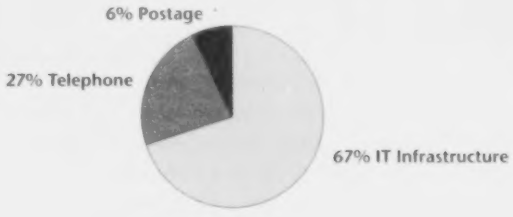
Salary and Employee Benefits

Service New Brunswick employed approximately 610 "full time equivalents" (FTE's) in each of the past two years. They were distributed throughout the Province and across the four lines of business:

Variances between the two years are mostly a function of changes in vacancies. Salaries and related benefits amounted to $28.6M for the year ended March 31, 2004 and $27.8M for the previous year. The $.8M increase is primarily attributable to inflation.

Communications and Computer Services

The corporation spent $4.9M on communications and computer services – up only $.1M from the previous year. Three components are included in this category:



IT infrastructure management is outsourced to xwave; Aliant provides network communication services. Given our increasing reliance on electronic service delivery, staff has worked hard at managing IT costs through server consolidation and other measures.

Space and Equipment Services

Expenses in this category were $5.0M for the year ended March 31, 2004 compared with $4.7M for the previous year. The breakdown of costs within this category is:

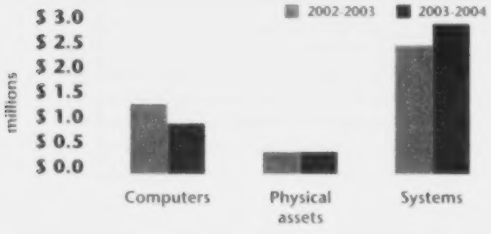
The corporation occupies approximately 232,200 square feet in more than 40 locations at an ongoing cost of $3.4M. All of the $.3M year-over-year increase in Space and Equipment Services was in space. Service New Brunswick took over responsibility for several leases that had previously been paid by the Department of Supply and Services and incurred some significant one-time renovations costs.

Professional and Banking Services

Costs in this category were $2.9M for the year ended March 31, 2004 – down $.5M from the prior year's amount of $3.4M. The variance is attributable to timing delays in completing topographic mapping contracts.

Amortization

Service New Brunswick follows commercial (GAAP) accounting principles rather than traditional government accounting. Investments in systems and equipment having a useful life of four years or more are capitalized to the balance sheet and written off against income over time. Amortization is a non-cash expense. Amortization expense was $3.9M in each of the last two years.



Computer amortization is decreasing as fewer computer purchases fall within the minimum $5,000 threshold for capitalization.

Amortization of physical assets remains stable as the rate of replacement is also consistent from year to year. As Service New Brunswick continues to invest in new systems technology to meet the needs of New Brunswick citizens and businesses, expenses for system amortization will continue to grow. This will be offset by greater efficiencies through the provision of services electronically.

Other Expenses

Other expenses, totaling $2.9M for the year ended March 31, 2004 and $3.0 the previous year, were relatively stable from year to year in all categories. The decrease is attributable to the timing of the purchase of major supplies.

Outlook and Business Risks

New Business Plan

Service New Brunswick is working on a new business plan for the period 2004 to 2007. It emphasizes activities around

- Sales/Revenue
- Marketing/Communications
- Quality Service
- Innovation and eNB
- Organizational Effectiveness

Copies of the plan will be available by contacting Service New Brunswick, or electronically on SNB Online at www.snb.ca.

Risks

As Service New Brunswick increases its electronic service delivery, its reliance on technology increases. Not only is it dependent on its own systems but also on communications networks and services such as credit card verification operated by third party providers. The corporation employs a security officer to assess risk and uses state-of-the-art methods to protect its systems. To date, it has had few service outages.

Registry revenues are quite dependent on interest rates and general economic conditions. The potential difference between favorable and unfavorable conditions to the corporation could be several million dollars. It is unlikely that magnitude of change would occur quickly.

However, revenue levels are at or near historical highs and may be vulnerable to setback.

Approximately half the corporation's funding is from the Province and constitutes a fee for the services provided to the Province. However, this funding is subject to the general budget pressures facing the government.

Service New Brunswick is recognized as the global leader in its business. The current business plan calls for more resources to attempt to harvest sales of the corporation's intellectual property. However, these sales have a very long lead time and success is not guaranteed. There is a risk that investment in additional sales resources may not realize full benefits to offset the cost.

The Property Assessment and Taxation System (PATS) used by the Assessment Division is twenty-three years old and becoming obsolete. The Supply and Services mainframe on which it resides is being decommissioned in 2007. Service New Brunswick has not yet secured funding or financing for the replacement of this system.

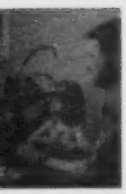
The financial statements which follow have been reviewed by Service New Brunswick's Audit Committee and approved by its Board of Directors.

Financial Statements 2003-2004

March 31, 2004

Table of Contents

1. Balance Sheet 27
2. Statement of Income and Changes in Equity 28
3. Statement of Cash Flows 29
4. Notes to Financial Statements 30



Service New Brunswick
Services Nouveau-Brunswick

Service New Brunswick
Services Nouveau-Brunswick

Management Report

The preparation of financial information is an integral part of management's responsibilities, and the accompanying financial statements are the responsibility of the management of the Corporation.

The Corporation maintains an accounting system and related controls to provide management and the Board with reasonable assurance that transactions are executed and recorded as authorized, that assets are properly safeguarded and accounted for, and that financial records are reliable for the preparation of financial statements in accordance with generally accepted accounting principles.

It is the responsibility of the Board to oversee management's performance of its financial reporting responsibilities and to review and approve the financial statements. Upon the recommendation of the Audit Committee, financial statements are approved by the Board of the Corporation.

Jacques Dubé
President

Carol Macdonald, CA
Vice President Corporate Services

Fredericton, N.B. Canada
June 7, 2004

AUDITOR'S REPORT

To the Members of the Board:

We have audited the balance sheet of Service New Brunswick as at March 31, 2004 and the statements of income and changes in equity and cash flows for the year then ended. These financial statements are the responsibility of the Corporation's management. Our responsibility is to express an opinion on these financial statements based on our audit.

We conducted our audit in accordance with Canadian generally accepted auditing standards. Those standards require that we plan and perform an audit to obtain reasonable assurance whether the financial statements are free of material misstatement. An audit includes examining, on a test basis, evidence supporting the amounts and disclosures in the financial statements. An audit also includes assessing the accounting principles used and significant estimates made by management, as well as evaluating the overall financial statement presentation.

In our opinion, these financial statements present fairly, in all material respects, the financial position of the Corporation as at March 31, 2004 and the results of its operations and its cash flows for the year then ended in accordance with Canadian generally accepted accounting principles.

Ernst & Young LLP

Saint John, N.B. Canada
June 7, 2004

Chartered Accountants

BALANCE SHEET

As at March 31

	2004	2003 *(Restated-Note 2)*
ASSETS		
CURRENT ASSETS		
Cash and cash equivalents	$ 9,733,861	$ 8,200,434
Partner cash (Note 4)	8,608,977	8,477,891
Accounts receivable (Note 5)	1,642,639	2,085,005
Prepaid expenses	974,453	566,766
	20,959,930	**19,330,096**
LONG TERM ASSETS		
Equipment (Note 6)	3,019,648	3,828,136
System development (Notes 2, 6, and 10)	17,625,512	16,885,752
	20,645,160	20,713,888
	$ 41,605,090	**$ 40,043,984**
LIABILITIES & EQUITY		
CURRENT LIABILITIES		
Accounts payable and accrued liabilities (Note 7)	$ 5,931,123	$ 5,761,788
Partner remittances payable (Note 4)	8,608,977	8,477,891
Deferred revenue	55,702	35,938
Land titles assurance (Note 8)	1,212,477	757,255
	15,808,279	**15,032,872**
EQUITY *(Restated-Note 2)*	25,796,811	25,011,112
	$ 41,605,090	**$ 40,043,984**

Commitments Note 12
See accompanying notes

Georgette M. Roy
Chairperson

Jacques Dubé
President

STATEMENT OF INCOME AND CHANGES IN EQUITY

For the year ended March 31

	2004	2003 (Restated-Note 2)
REVENUES		
Provincial services	$ 25,271,512	$ 26,123,423
Municipal services	6,592,455	6,328,818
Registry fees	13,892,603	13,775,552
Products and services	2,575,759	2,247,954
Interest	453,552	422,615
Software sales	5,000	236,000
Salary recoveries	140,665	150,493
	48,931,546	**49,284,855**
EXPENSES		
Personnel services	28,631,288	27,829,235
Communications and computer services	4,871,879	4,750,954
Space and equipment services	4,971,508	4,673,145
Amortization	3,865,292	3,871,875
Professional and banking services	2,919,757	3,413,474
Travel and meetings	1,057,942	1,029,018
Materials and supplies	730,857	969,930
Furniture and equipment	609,234	616,381
Other	488,090	427,270
	48,145,847	**47,581,282**
NET INCOME	785,699	1,703 ,573
OPENING EQUITY *(as previously stated)*	26,020,241	23,555,415
Less: Restatement due to change of accounting policy (Note 2)	1,009,129	247,876
OPENING EQUITY *(as restated)*	25,011,112	23,307,539
ENDING EQUITY	**$ 25,796,811**	**$ 25,011,112**

See accompanying notes

Statement of Cash Flows

For the year ended March 31

	2004	2003 (Restated-Note 2)
Cash and cash equivalents provided by (used in)		
OPERATIONS		
Net income	$ 785,699	$ 1,703,573
Items not involving cash:		
Amortization	3,865,292	3,871,875
Change in non-cash working capital (Note 9)	223,778	(400,497)
	4,874,769	**5,174,951**
FINANCING		
Increase in Land Titles Assurance	**455,222**	**421,305**
INVESTMENTS		
Additions to equipment	(575,949)	(1,086,038)
Additions to system development	(3,235,417)	(4,271,269)
Proceeds from disposal	14,802	3,557
	(3,796,564)	**(5,353,750)**
Increase in cash	**1,533,427**	**242,506**
Cash and cash equivalents, beginning of year	**8,200,434**	**7,957,928**
Cash and cash equivalents, end of year	**$ 9,733,861**	**$ 8,200,434**

See accompanying notes

Notes to Financial Statements

For the year ended March 31, 2004

1. SERVICE NEW BRUNSWICK

Service New Brunswick is a non-taxable Crown Corporation established under the *Service New Brunswick Act*. Its mission is making government services more accessible and being stewards for authoritative information.

2. ACCOUNTING POLICIES

General

The Corporation follows Canadian generally accepted accounting principles (GAAP).

Cash and cash equivalents

Cash and cash equivalents includes cash on hand and short term, highly liquid financial instruments that are readily convertible to known amounts of cash and which are subject to an insignificant risk of changes in value.

Financial instruments

The carrying values of the Corporation's financial instruments approximate fair market values because of their short-term maturity and normal credit terms.

Long-term assets

Investments in information systems and databases and in physical assets having a value of $5,000 or greater are capitalized and written off to income in accordance with the amortization policy.

Revenue

Revenue is recognized on an accrual basis as earned with an offset, in the case of Corporate Registry annual filing, for fees from businesses likely to be inactive. Amounts deemed receivable but uncollected are recognized as bad debt expense.

Pension expense

Service New Brunswick employees are part of a multi-employer plan. Although the plan is a defined benefit plan, only current year contributions are expensed.

CGI Commercial Alliance Agreement and Change of accounting policy

Funds received from CGI Information Systems and Management Consultants Inc. (CGI), under this Agreement (Note 10), are applied against the capital cost of the related investment.

In prior years, receipts from the CGI Commercial Alliance Agreement were treated as revenue in the year received. Because the related investments were amortized over the life of the asset, the timing of the revenue recognition did not match the related expense. In these financial statements, funds received from the CGI Commercial Alliance Agreement have been netted against the related asset. This better matches receipt and expense.

Prior year results have been restated to reflect this change. The impact on the Financial Statements for the year ended March 31, 2003 was to reduce net system development assets and retained earnings by $761,253. Opening equity for the year ended March 31, 2003 was reduced by $247,876. Opening equity for the year ended March 31, 2004 was decreased by a total of $1,009,129.

	Year Ended 2003	Year Ended 2002
Decrease in revenue	(820,502)	(250,000)
Decrease in amortization	59,249	2,124
Reduction in net income and system assets	(761,253)	(247,876)

Amortization

Amortization is computed on a straight-line basis on original cost with rates as follows:

Furniture, Databases and systems	10 years
Leasehold improvements duration of lease up to	10 years
Equipment and Vehicles	5 years
Computers and software	4 years

Measurement uncertainty

The preparation of financial statements in accordance with generally accepted accounting principles requires management to make estimates and assumptions that affect the reported amounts of assets and liabilities at the date of the financial statements, and the reported amounts of revenues and expenses during the reporting periods. Actual results could differ from those estimates.

NOTES TO FINANCIAL STATEMENTS

For the year ended March 31, 2004

3. RELATED ENTITY TRANSACTIONS

Service New Brunswick is solely owned by the Province of New Brunswick. The Balance Sheet contains the following related entity amounts:

	Year Ended 2004	Year Ended 2003
Accounts receivable	$ 200,015	$ 338,909
Accounts payable	834,330	808,076
Net liability	$ 634,315	$ 469,167

The Statement of Income and Changes in Equity contains the following related entity amounts:

	Year Ended 2004	Year Ended 2003
Revenue	$ 32,591,915	$ 33,280,303
Expense	1,676,755	1,978,405
Net revenue	$ 30,915,160	$ 31,301,898

4. PARTNER CASH AND REMITTANCES PAYABLE

Service New Brunswick collects cash on behalf of the Province of New Brunswick and other business partners. The following amounts were payable to the Province and other partners at year end.

	Year Ended 2004	Year Ended 2003
Province	$ 7,089,230	$ 6,680,984
Other Partners	1,519,747	1,796,907
	$ 8,608,977	$ 8,477,891

5. ACCOUNTS RECEIVABLE

	Year Ended 2004			Year Ended 2003
	Accounts Receivable	Allowance for Doubtful Accounts	Net	Net
CURRENT				
HST rebate	$ 652,308	$ -	$ 652,308	$ 640,796
Corporate registry	482,333	204,114	278,219	297,377
Province of NB	200,015	986	199,029	338,909
Software sales	-	-	-	322,825
Trade	370,966	17,739	353,227	274,420
Employee PC loans	159,856	-	159,856	158,187
Interest receivable	-	-	-	52,491
	$ 1,865,478	$ 222,839	$ 1,642,639	$ 2,085,005

The Corporation's trade accounts receivable do not represent significant concentration of credit risk because the accounts are owed by a large number of organizations on normal credit terms. Most other receivables are deemed collectable because of the nature of the debtor or the transactions.

NOTES TO FINANCIAL STATEMENTS

For the year ended March 31, 2004

6. LONG TERM ASSETS

	Year Ended 2004		
	Cost	Accumulated Amortization	Net
EQUIPMENT			
Computers and software	$ 6,771,942	$ 5,525,316	$ 1,246,626
Furniture and equipment	1,843,001	1,169,658	673,343
Leasehold improvements	2,136,742	1,044,358	1,092,384
Vehicles	7,910	615	7,295
	$ 10,759,595	$ 7,739,947	$ 3,019,648
SYSTEM DEVELOPMENT			
Systems	$ 27,601,939	$ 10,926,456	$ 16,675,483
Databases	1,018,040	1,011,421	6,619
Work in process	943,410	-	943,410
	$ 29,563,389	$ 11,937,877	$ 17,625,512

	Year Ended 2003		
	Cost	Accumulated Amortization	Net
EQUIPMENT			
Computers and software	$ 6,492,599	$ 4,525,305	$ 1,967,294
Furniture and equipment	1,759,598	1,022,699	736,899
Leasehold improvements	1,931,449	824,425	1,107,024
Vehicles	18,120	1,201	16,919
	$10,201,766	$ 6,373,630	$ 3,828,136
SYSTEM DEVELOPMENT			
Systems *(Restated-Note 2)*	$22,562,302	$ 8,438,006	$ 14,124,296
Databases	1,018,040	1,004,215	13,825
Work in process	2,747,631	-	2,747,631
	$26,327,973	$ 9,442,221	$ 16,885,752

7. ACCOUNTS PAYABLE AND ACCRUED LIABILITIES

	Year Ended 2004	Year Ended 2003
Trade payables	$ 2,963,252	$ 2,902,004
Salary and benefit accruals	1,748,111	1,670,057
Payroll deductions payable	385,430	381,651
Province of New Brunswick payables	834,330	808,076
	$ 5,931,123	$ 5,761,788

NOTES TO FINANCIAL STATEMENTS

For the year ended March 31, 2004

8. LAND TITLES ASSURANCE

Under the *Land Titles Act*, the Province guarantees title to real property registered under Land Titles. The Corporation has established a fund, based on actuarial estimate, to provide for potential claims respecting indemnification pursuant to the *Land Titles Act*. An assurance fee of $5.00 is charged for each registration in the Land Titles registry.

	Year Ended 2004	Year Ended 2003
Opening balance	$ 757,255	$ 335,950
Assurance fees collected	457,855	421,305
Less: claims	(2,633)	-
Ending balance	$ 1,212,477	$ 757,255

9. CHANGE IN NON-CASH WORKING CAPITAL

	Year Ended 2004	Year Ended 2003
Accounts receivable	$ 442,366	$ 1,669,973
Prepaid expenses	(407,687)	260,382
Accounts payable	169,335	(2,320,612)
Deferred revenue	19,764	(10,240)
	$ 223,778	($ 400,497)

10. CGI COMMERCIAL ALLIANCE AGREEMENT

CGI Information Systems and Management Consultants Inc. (CGI) and Service New Brunswick signed a seven-year agreement in 2001. Under the terms of the agreement, CGI provides up to $3.5 million to the Corporation in exchange for considerations that enable CGI to establish credibility as experts in the provision of e-government services. The considerations provided by Service New Brunswick include the contracting of CGI resources for project management and technical architecture, presentations of Service New Brunswick systems to potential clients, and exclusive access to CGI to market g-commerce software developed for Service New Brunswick. All solutions and other intellectual property developed under this Agreement are jointly owned by CGI and SNB.

Under this agreement, Service New Brunswick received $408,733 in the year ended March 31, 2004 and $820,502 in the year ended March 31, 2003. The total amount received since 2002 was $1,479,235.

11. EMPLOYEE FUTURE BENEFITS

a) Regular employees of Service New Brunswick are covered by the Public Service Superannuation Plan of the Province of New Brunswick. The Superannuation Plan is a defined benefit multi-employer plan under which contributions are made by both Service New Brunswick and the employees. For the year ended March 31, 2004, the Corporation expensed contributions of $1,721,481 under the terms of the plan. The comparable amount for the year ended March 31, 2003 was $1,544,719. Service New Brunswick has no direct liability or entitlement to any unfunded liability or surplus in the plan related to its current or former employees.

b) Regular employees of Service New Brunswick are entitled to a paid retirement allowance prior to their retirement based upon years of service. Over the service life of its employees, the Corporation accrues the estimated future liability based upon actuarial estimate and assumptions. The accrued liability is reduced by actual payments made. The significant assumptions used in determining the accrued liability are 0.89% of payroll costs to provide for the current service cost and 7.55% of the accrued liability to provide for interest costs. The obligation was $220,093 at March 31, 2004 and $212,611 at March 31, 2003.

c) Service New Brunswick incurred a liability related to an early retirement incentive offered to employees, including those of the Corporation, by the Province of New Brunswick in 1995/96. Pursuant to an agreement with the Province, the amount of the obligation and expense recorded was equal to the amount of the employer contributions that the Corporation would have otherwise funded to the Public Service Superannuation Plan. The Corporation annually reduces the recorded obligation by the amount it remits to the Province. The benefit obligation was $474,265 at March 31, 2004 and $551,288 at March 31, 2003.

NOTES TO FINANCIAL STATEMENTS

For the year ended March 31, 2004

12. LEASE COMMITMENTS

The following are future minimum payments for leased premises and equipment for the years ending:

2005	$ 3,163,944
2006	2,576,414
2007	1,831,007
2008	1,484,907
2009	1,161,826
Thereafter	2,355,775
	$12,573,873

13. COMPARATIVE FIGURES

Certain comparative figures have been restated to conform to minor reclassifications in the financial statement presentation adopted for the current year.

Rapport annuel

2003-2004

Service New Brunswick
Services Nouveau-Brunswick

Le 27 septembre 2004

L'honorable Percy Mockler
Ministre responsable de Services Nouveau-Brunswick
Province du Nouveau-Brunswick
Fredericton (Nouveau-Brunswick)

Monsieur le Ministre,

Au nom du conseil d'administration, c'est avec plaisir que je vous présente, conformément à l'article 23 de la *Loi portant sur Services Nouveau-Brunswick*, le rapport annuel de Services Nouveau-Brunswick pour l'exercice terminé le 31 mars 2004.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, mes salutations respectueuses.

Georgette M. Roy

Georgette M. Roy
Présidente du conseil d'administration

Conseil d'administration 2003-2004

Georgette M. Roy
(présidente du conseil d'administration),
Fredericton

Jacques Dubé (président), Fredericton

Tim Andrew, Fredericton

Gildard Chiasson, Bertrand

Wayne K. Ferguson, Picadilly

Yves Gagnon, Campbellton

Gerald (Jerry) Gogan, Petitcodiac

John McLaughlin, Fredericton
(terminé en sept. 2003)

Christian Yvon Brideau, Tracadie-Sheila
(terminé le 12 déc. 2003)

Owena Margaret Corey, Sussex
(terminé le 12 déc. 2003)

Gary Stairs, Fredericton (terminé le 12 déc. 2003)

Jane Manning Fritz, Fredericton (commencé le 13 déc. 2003)

Jason André Stephen, Saint John (commencé le 13 déc. 2003)

Roy Therrien, Saint-Basile (commencé le 13 déc. 2003)

(De gauche à droite) 1re rangée :
Yves Gagnon, Jacques Dubé (président), Georgette Roy (présidente du conseil d'administration), Tim Andrew; 2e rangée : Gerard (Jerry) Gogan, Gildard Chiasson, Jason André Stephen, Robert R. Goguen, Wayne K. Ferguson, Jane Manning Fritz et Roy Therrien

Dirigeants

Président
Jacques Dubé

Vice-président, Opérations
Michael D. McKendy

Vice-présidente, Services corporatifs
Carol Macdonald

Vice-présidente, Développement
Mary Ogilvie

Conseiller juridique de corporation
Claude Poirier, c.r.

RAPPORT ANNUEL 2003-2004

Table des matières

Rapport du président 1

À propos de Services Nouveau-Brunswick 3

Secteurs d'activité

Évaluation foncière 7

Registres 9

Prestation de services gouvernementaux 12

Infrastructure de l'information géographique 15

États financiers

Discussion et analyse de la direction 17

États financiers 23

Service New Brunswick
Services Nouveau-Brunswick

Service New Brunswick
Services Nouveau-Brunswick

RAPPORT DU PRÉSIDENT

C'est avec beaucoup de plaisir que je soumets mon premier rapport annuel en tant que président de Services Nouveau-Brunswick (SNB). J'ai joint cette équipe de renom en novembre 2003 et je suis stimulé face aux nombreux défis et occasions d'affaires.

SNB vient de clore un autre exercice financier marqué par l'innovation et l'avancement. Nous avons continué d'axer notre développement sur les besoins de nos clients et avons offert de nombreux nouveaux services aux entreprises et aux citoyens.

Un ferme engagement à nos valeurs organisationnelles constitue le pivot de notre succès :

- Service de qualité
- Intégrité et respect
- Leadership, travail d'équipe et individualité
- Compétence et professionnalisme
- Innovation et risques
- Harmonie des actes et des valeurs

Services Nouveau-Brunswick est une corporation très dynamique dont la mission est de fournir avec excellence les services du gouvernement et les renseignements aux particuliers et aux entreprises. Notre approche de guichet unique continue d'être la plus évoluée à travers le monde. Cette année, nous avons reçu 23 délégations intéressées par notre approche ou par un de nos trois registres. Grâce à nos forts partenaires d'affaires et du gouvernement, SNB peut réaliser sa mission de façon efficace année après année.

Nous continuons aussi de jouer un rôle de premier plan dans trois importantes initiatives du gouvernement du Nouveau-Brunswick, à savoir eNB, qui est maintenant sous la responsabilité de SNB, la réduction des formalités administratives et *Vers un meilleur avenir : Le plan de prospérité du Nouveau-Brunswick*.

Services aux citoyens

En ce qui concerne les services aux citoyens, SNB offrait, à la fin de l'exercice financier, 197 services publics aux citoyens par l'intermédiaire de ses trois canaux de prestation – en ligne, au téléphone et au comptoir – incluant des services de perception des paiements, tels que les paiements d'eau et d'égout, pour 45 municipalités du Nouveau-Brunswick.

Le nombre total d'opérations a atteint 4,5 millions en 2003-2004, avec plus de 1,7 million d'opérations électroniques. À la fin de l'exercice, les opérations électroniques (en ligne et au téléphone) comptaient pour près de 41 % de toutes les opérations de SNB, comparativement à 40 % l'an dernier et à 32 % il y a seulement deux ans. Les renouvellements en ligne d'enregistrement des véhicules à moteur ont augmenté de 92 % à eux seuls depuis l'exercice précédent.

En novembre, nous avons remporté un prix dans le cadre du Concours de l'informatique et de la productivité pour l'avenir (CIPA) dans la catégorie services à la clientèle. Cette catégorie reconnaît l'excellence dans le domaine du service à la clientèle. En décembre, les Néo-Brunswickois nous ont donné une cote de satisfaction de 92 % pour le service que nous leur offrons. Ces deux reconnaissances nous incitent à poursuivre nos efforts pour améliorer à la fois le niveau de service et le nombre de services offerts.

Services aux entreprises

L'amélioration des services aux entreprises constitue toujours une priorité pour SNB.

À la suite de consultations publiques entamées l'année dernière sur les sociétés à responsabilité limitée (SRL), des dispositions législatives et réglementaires sont entrées en vigueur le 1er janvier 2004. Une société à responsabilité limitée traite les associés professionnels comme des corporations dans la mesure où elle limite la responsabilité des associés négligents.

Une initiative importante pour assurer que les corporations respectent leurs obligations en matière de dépôt de rapport annuel a été mise en œuvre cette année. Les corporations et les compagnies qui ne se mettent pas à jour seront dissoutes ou leur enregistrement sera annulé. Cette initiative se poursuivra chaque année afin de faire respecter ces obligations.

Registres

Le registre des affaires corporatives continue à faciliter la vie des entreprises en modifiant divers règlements et en modernisant ses procédés, notamment le procédé de dépôt de rapport annuel en ligne.

Services Nouveau-Brunswick cherche également à améliorer le navigateur PLANET qui constitue la base de son registre des biens réels dans le but d'offrir davantage de possibilités à ses utilisateurs. SNB travaille aussi avec les autres provinces de l'Atlantique pour offrir la vérification des privilèges en ligne à partir de son registre des biens personnels. Ces deux projets devraient être prêts au cours du prochain exercice financier.

Évaluation foncière

Comme c'est le cas chaque année, l'évaluation de tous les biens réels du Nouveau-Brunswick est basée sur la « valeur réelle et véritable » de ce bien, laquelle suit la valeur du marché. Au 31 décembre 2003, on comptait 429 635 propriétés évaluées dans la province. La valeur imposable en octobre 2003 s'établissait à 33,3 milliards de dollars, soit une augmentation de 1,9 milliard par rapport à l'année précédente.

Propriété intellectuelle

SNB continue de collaborer avec ses partenaires, à savoir CGI, CARIS, UNYSIS, xwave et Terradigm pour commercialiser la propriété intellectuelle et les logiciels de SNB et pour bénéficier des occasions de vente partout au monde. Nous avons intensifié nos efforts en repositionnant l'équipe des ventes et en embauchant une nouvelle gestionnaire des ventes ainsi que d'autres professionnels dans ce domaine.

Engagement des citoyens

En matière d'engagement des citoyens, nous continuons d'entretenir des partenariats avec les gouvernements municipaux – en l'occurrence la ville de Fredericton – pour permettre aux citoyens de donner une rétroaction à leurs gouvernements et d'assumer un rôle accru dans l'élaboration de politiques gouvernementales. Nous prévoyons une croissance soutenue dans ce secteur au cours de la prochaine année.

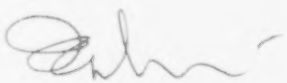
L'équipe SNB

Tous les succès de SNB ne dépendent que d'une chose : la force de son équipe. SNB a accompli beaucoup en 2003-2004 à cause de ses employés dévoués et professionnels. Les engagements internes continuels touchant la formation, le rendement, l'évolution professionnelle, le perfectionnement et les éléments fondamentaux de la satisfaction du client ont été canalisés pour mieux concentrer les efforts de l'équipe sur un service donnant priorité aux clients. Ce sera toujours les employés de cette corporation qui garantiront son succès.

À venir...

À Services Nouveau-Brunswick, nous nous engageons toujours à travailler plus fort et plus intelligemment. Pour atteindre ce but, nous travaillons présentement sur un nouveau plan d'affaires qui établira les priorités de cette corporation dynamique pour les trois prochaines années. SNB prévoit s'inspirer de ses réussites passées et s'imposer comme chef de file mondial dans la prestation de services gouvernementaux à guichet unique et canaux multiples. Les Néo-Brunswickois n'attendent rien de moins.

En conclusion, je voudrais remercier les gens qui ont joué un rôle important dans la réussite de SNB : notre actionnaire, la province du Nouveau-Brunswick; notre ministre, l'honorable Percy Mocker; le conseil d'administration de SNB pour son appui et sa direction; nos partenaires d'affaires qui nous aident à développer et promouvoir nos produits et services; notre personnel extraordinaire; les personnes et les entreprises qui utilisent nos produits; les municipalités qui nous acceptent comme partenaires, ainsi que les divers ministères gouvernementaux pour qui nous offrons des services.



Jacques Dubé
Président

À PROPOS DE SERVICES NOUVEAU-BRUNSWICK

Services Nouveau-Brunswick (SNB) est une corporation de la Couronne du Nouveau-Brunswick dont la double mission consiste à accroître l'accessibilité des services gouvernementaux à la population et aux propriétaires d'entreprises et à gérer les renseignements publics qui font autorité par l'intermédiaire de ses trois registres. Services Nouveau-Brunswick a été créée afin de regrouper sous un même toit les services transactionnels et l'information par lesquels les Néo-Brunswickois régissent leurs vies privées et professionnelles.

Les services généraux comprennent un large éventail de produits et de services d'information foncière et géographique, y compris l'évaluation foncière, la recherche de titres de biens réels ainsi que la vente de cartes et d'articles promotionnels saisonniers. SNB est également responsable de trois registres publics : le registre des biens réels, le registre des biens personnels et le registre des affaires corporatives. Services Nouveau-Brunswick offre des services publics au nom de divers ministères et organismes du gouvernement. Pour y arriver, trois canaux de prestation sont utilisés : en ligne à www.snb.ca, au téléphone, sans frais, par l'intermédiaire des TéléServices de SNB (1 888 762-8600) et en personne, dans 36 centres de services de la province. Services Nouveau-Brunswick accepte aussi les paiements au nom de certaines entreprises de services publics et de 45 municipalités.

En 2002, le gouvernement du Nouveau-Brunswick a dévoilé son plan économique et social de 10 ans intitulé *Vers un meilleur avenir : Le plan de prospérité du Nouveau-Brunswick*. L'un des piliers du plan, *Choisir l'innovation*, prévoyait la création du eNB.ca dans le cadre de la stratégie globale du gouvernement visant à bénéficier pleinement de l'économie numérique et des innovations en ligne connexes. SNB est devenue responsable de l'initiative eNB durant l'exercice financier 2003-2004 afin d'explorer des démarches commerciales nouvelles et novatrices et offrir des services au Nouveau-Brunswick, au Canada et au monde entier.

La stratégie eNB.ca mettra à profit nos vigoureux secteurs commerciaux, universitaires et gouvernementaux et veillera à les positionner comme chefs de file dans la génération en ligne et dans l'économie axée sur les connaissances.

SNB est un intervenant clé pour réaliser ces engagements, pour relever le défi de modernisation de la prestation de services et de renseignements du gouvernement ainsi que pour mettre la province à l'avant-garde de l'utilisation novatrice de procédés, de lois et de technologies afin de servir les gens et les entreprises.

Vision
Service Nouveau-Brunswick : des services du gouvernement à temps, partout, tout le temps
Mission
Fournir avec excellence les services du gouvernement et les renseignements aux particuliers et aux entreprises

La corporation compte quatre secteurs d'activité qui ont généré des revenus de 48,9 millions de dollars en 2003-2004.

Évaluation foncière
Évaluation de tous les terrains, immeubles et améliorations connexes dans le but d'établir la base de l'impôt foncier pour les municipalités et le gouvernement provincial.

Registres
Registres des biens réels et personnels en vue de fournir des services d'information sur les biens réels et personnels, et registre des affaires corporatives qui contient de l'information sur les sociétés, les partenariats et les raisons sociales enregistrés au Nouveau-Brunswick.

Prestation de services gouvernementaux
Point d'accès du public à plus de 197 services du gouvernement offerts par un réseau de 36 centres de services situés dans l'ensemble de la province, ainsi que par téléphone et Internet.

Infrastructure de l'information géographique

Création et mise à jour du réseau géodésique et des données cartographiques de base de la province.

Législation et application des lois

La *Loi portant sur Services Nouveau-Brunswick* fournit le cadre contextuel des activités de la corporation. Elle précise que SNB est le principal fournisseur des services à la clientèle pour le gouvernement, par l'entremise de bureaux et par voies électronique et téléphonique. Elle indique aussi la responsabilité de la corporation dans la coordination des services d'information géographique, l'évaluation et l'enregistrement des biens réels, l'administration des programmes d'avantages fiscaux connexes, l'enregistrement des biens personnels, le registre des affaires corporatives et la promotion de l'industrie géomatique.

La corporation retient à contrat les services d'entreprises du secteur privé pour les travaux de technologie et de géomatique spécialisés. Ces entreprises peuvent par la suite utiliser le produit fini pour solliciter des contrats de travail à l'échelle nationale et internationale. Des exemples de ces travaux sont le contrôle de la qualité et la gestion de projets pour la collecte de données topographiques, et la gestion et l'architecture technique de projets de technologie de l'information de plus grande envergure.

SNB veille aussi à l'administration de diverses lois au nom du gouvernement, notamment la *Loi sur l'espace aérien*, la *Loi sur l'évaluation*, la *Loi sur la confirmation du bornage*, la *Loi sur les corporations commerciales*, la *Loi sur les compagnies*, la *Loi sur les condominiums*, la *Loi sur l'enregistrement foncier*, la *Loi sur les sociétés en commandite*, la *Loi sur l'enregistrement des sociétés en nom collectif et des appellations commerciales*, la *Loi sur les sûretés relatives aux biens personnels*, la *Loi sur l'enregistrement*, la *Loi sur le dégrèvement d'impôt applicable aux résidences*, la *Loi sur les formules types de transferts du droit de propriété* et la *Loi sur l'arpentage*.

Un conseil d'administration oriente les activités de la corporation. Les produits d'exploitation proviennent de droits assortis aux services (droits d'enregistrement des biens réels, des biens personnels et des sociétés), de paiements (le gouvernement provincial et les municipalités payent les services d'évaluation foncière) et de financement gouvernemental (le gouvernement provincial attribue des crédits à la corporation pour qu'elle offre des services en son nom). Une partie des produits d'exploitation est affectée à l'amélioration des processus commerciaux et des méthodes de prestation des services, pour que les citoyens puissent collaborer avec le gouvernement avec davantage de simplicité et de facilité.

Il existe deux comités au sein du conseil d'administration : le comité de vérification passe en revue les états financiers de la corporation, alors que le comité de développement supervise les nouveaux développements de système.

Effectifs et répartition

Le rôle du personnel à SNB est d'offrir des services et programmes de qualité et à valeur ajoutée qui aident constamment Services Nouveau-Brunswick à répondre aux besoins d'affaires actuels. Tous les employés de SNB adhèrent à des valeurs que nous considérons la clé de notre succès :

- Service de qualité
- Intégrité et respect
- Leadership, travail d'équipe et individualité
- Compétence et professionnalisme
- Innovation et risques
- Harmonie des actes et des valeurs

La corporation compte 650 employés dans 35 communautés, dont la majorité travaillent à temps plein.

Plus de 75 % des employés de SNB fournissent des services directement à nos clients et 162 sont affectés à des fonctions du bureau central telles que les ressources humaines, les

opérations, les ventes, le marketing, la stratégie corporative, les services corporatifs et le développement des systèmes.

Le personnel de Services Nouveau-Brunswick adopte une approche de prestation de services axée sur les citoyens et s'emploie par conséquent à offrir à la clientèle un service de haute qualité. En 2001, SNB a participé à un sondage national parrainé par l'Institut d'administration publique du Canada (IAPC) appelé *Citizen First*. Les résultats de ce sondage ont démontré que SNB arrive au premier rang en matière de satisfaction de la clientèle. SNB a reçu récemment les résultats d'un sondage semblable démontrant que le niveau global de satisfaction de la clientèle en matière de la prestation de services était supérieur à 92 % en 2003. Le même sondage a aussi confirmé que la qualité des services influe sur la confiance qu'ont les citoyens envers leur gouvernement et que la prestation électronique des services peut augmenter la cote de satisfaction.

Les clients sont au cœur des normes de service de SNB. D'après les recherches, les contribuables souhaitent un allégement des démarches et formalités administratives, un raccourcissement des temps d'attente, un meilleur accès au gouvernement et un service rapide et courtois. SNB veille à ce que ses clients bénéficient d'un service hors pair quand ils font appel à l'un de ses canaux de prestation pour qu'il soit toujours rapide, facile et commode d'utiliser SNB.

SNB « donne la priorité aux clients » grâce à ses engagements touchant la formation, le perfectionnement professionnel et la mise à jour des technologies et des processus. Donner satisfaction à la clientèle, c'est se concentrer sur les besoins et sur les attentes des clients et des partenaires de SNB en faisant appel à de nouvelles technologies ainsi qu'à des systèmes à canaux multiples, pour compléter la prestation des services du premier niveau d'intervention.

Langues officielles

SNB reconnaît ses obligations et s'est engagée à offrir activement des services de qualité au public dans la langue officielle de son choix. Pour l'année 2003-2004, SNB a reçu trois plaintes; elles étaient toutes fondées et ont été réglées depuis.

Service New Brunswick
Services Nouveau-Brunswick

Secteurs d'activité

Évaluation foncière

Les évaluateurs de Services Nouveau-Brunswick sont chargés de l'évaluation et de la classification de tous les biens réels dans la province. Les services d'évaluation foncière administrent aussi les programmes fiscaux fonciers et veillent à l'équité de l'assiette fiscale, pour les gouvernements municipaux et provinciaux.

Évaluation

La *Loi sur l'évaluation* établit que tous les biens réels doivent être évalués à leur « valeur réelle et véritable », mieux connue comme étant la valeur du marché. La valeur des biens réels est basée sur l'information recueillie à l'occasion de l'inspection des biens, sur l'analyse des coûts de construction et sur les fluctuations du marché immobilier. Les biens réels neufs et les biens vendus au cours de l'année font l'objet d'une inspection sur les lieux, tout comme les biens réels indiqués aux fins d'inspection pendant le programme annuel. Indépendamment de toute inspection, toutes les évaluations de biens réels sont revues chaque année et sont ajustées au besoin.

Services Nouveau-Brunswick établit l'évaluation au 1er janvier de chaque année. Le processus d'évaluation et d'imposition est divisé en trois secteurs :

1. **Location, catégorisation et évaluation des biens réels**

   SNB garde un inventaire de tous les biens réels. Tous les biens réels sont évalués et classés, et leur emplacement dans les diverses autorités fiscales au Nouveau-Brunswick est indiqué.

   SNB établit et valide les assiettes fiscales et les communique au ministère de l'Environnement et des Gouvernements locaux en octobre chaque année.

2. **Établissement du taux d'imposition**

   Les municipalités déterminent un taux d'imposition qui correspond à leurs besoins financiers. Le ministère de l'Environnement et des Gouvernements locaux approuve les budgets et les taux d'imposition municipaux. Les taux d'imposition sont communiqués au ministère des Finances au cours de la dernière semaine de janvier.

3. **Production et envoi des avis d'évaluation et d'impôt**

   Les avis d'évaluation et d'impôt destinés aux propriétaires fonciers sont mis à la poste le 1er mars. Le ministère des Finances calcule l'assiette fiscale, et perçoit l'impôt et les taxes. Les paiements d'impôt foncier peuvent toutefois être effectués à n'importe quel centre de SNB.

Toute personne qui est propriétaire d'un bien réel au Nouveau-Brunswick, qui utilise ou qui occupe un bien de la Couronne (fédérale ou provinciale) ou, dans certaines conditions, qui loue un bien d'un propriétaire privé, reçoit un avis d'évaluation et d'impôt.

Au 31 décembre 2003, 429 635 comptes d'évaluation étaient ouverts dans la province, comparativement à 426 061 l'année précédente. L'augmentation du nombre de comptes d'évaluation est justifiée par la création d'un certain nombre de nouveaux biens réels en raison du lotissement de terrains. La valeur imposable en octobre 2003 s'établissait à 33,3 milliards de dollars, soit une augmentation de 1,9 milliard par rapport à l'année précédente.

Renvois et appels concernant les évaluations

Les propriétaires qui estiment que l'évaluation ne correspond pas à la valeur « réelle et véritable » peuvent contester l'évaluation dans le cadre du processus de notification et d'appel. Le propriétaire peut demander une révision de l'évaluation en remplissant l'avis de renvoi de l'évaluation, qui s'intègre à l'avis d'évaluation et d'impôt. Un évaluateur inspectera le bien, passera en revue les préoccupations du propriétaire et rendra une décision écrite indiquant s'il y a lieu de modifier l'évaluation. Les propriétaires peuvent faire appel

de la décision auprès de la Commission d'appel en matière d'évaluation et d'urbanisme.

En 2003, 4 369 propriétaires, soit l'équivalent de 1,02 % de tous les biens, ont demandé une réévaluation, comparativement à 4 383 l'année précédente. Durant cette période, 272 évaluations (l'équivalent de 0,06 % de tous les biens) ont fait l'objet d'un appel auprès de la Commission d'appel en matière d'évaluation et d'urbanisme, comparativement à 271 en 2002.

Programmes associés à l'impôt foncier

Les services d'évaluation foncière de Services Nouveau-Brunswick sont également responsables de l'administration d'un certain nombre de programmes associés à l'impôt foncier :

Programme de crédit d'impôt applicable aux résidences – Pour les propriétaires visés par une évaluation d'un bien résidentiel qui conservent ce bien comme résidence principale pendant au moins 183 jours dans l'année. En 2003, les crédits d'impôt provinciaux applicables aux résidences ont totalisé 203,1 millions de dollars pour 216 865 biens comparativement à 193,2 millions de dollars pour 208 974 biens en 2002.

Plan d'identification des terres agricoles (PITA) – Pour report de l'impôt exigible sur les terres et les bâtiments agricoles. En 2003, l'impôt foncier a été différé pour environ 163 790 hectares de terres agricoles d'une valeur imposable de 133,1 millions de dollars. Les économies d'impôt différé pour les bâtiments agricoles s'élevaient à 163,3 millions de dollars. Ces reports équivalent à 4,6 millions de dollars d'impôts provinciaux et à environ 324 700 $ d'impôts municipaux (basé sur un taux d'imposition moyen de 1,40 $ et un taux de district de services locaux de 0,30 $, donnant ainsi un report de 1,10 $).

Réduction de l'évaluation – Le programme de réduction de l'évaluation accorde un allégement fiscal aux organismes de bienfaisance et à but non lucratif. En 2003, des exonérations partielles ont été accordées pour 848 biens (une réduction d'évaluation totale de 124,5 millions de dollars) et 181 ont bénéficié d'une exemption totale dans le cadre du programme (ayant une valeur d'évaluation totale de 18,8 millions de dollars).

Programme d'allocation d'impôt applicable aux résidences – Ce programme accorde au propriétaire, s'il occupe la résidence, une allocation fiscale basée sur le revenu, jusqu'à concurrence de 200 $. En 2003, des prestations totalisant 5,9 millions de dollars en taxes provinciales ont été accordées à 29 988 propriétaires.

Biens réels exempts d'impôts provinciaux – Trois secteurs de l'infrastructure de transports (grands ports de marchandises, aéroports agréés et emprises ferroviaires), de même que les réservoirs et tuyaux de pétrole brut, sont exemptés d'impôts fonciers provinciaux en vertu de la loi. Pour 2003, un total de 273 biens réels d'une valeur d'évaluation totale de 142,4 millions de dollars ont été exemptés de 3,2 millions de dollars d'impôts fonciers provinciaux.

Biens réels exempts d'impôts – La loi prévoit également que certains biens réels sont exempts d'impôt foncier (notamment les églises, les sociétés historiques et littéraires ainsi que les services volontaires d'incendie en milieu rural). Pour 2003, un total de 6 845 biens réels d'une valeur d'évaluation totale de 1,1 milliard de dollars ont été exemptés de 20,6 millions de dollars d'impôts provinciaux et d'environ 19,2 millions de dollars d'impôts municipaux (basé sur un taux d'imposition municipale moyen de 1,40 $).

Biens fédéraux

(évaluation, mesures législatives, appels)

Le gouvernement fédéral verse des paiements de nature discrétionnaire au lieu de payer des impôts fonciers. En mars de l'année d'imposition, le ministère des Finances envoie une demande de paiement au gouvernement fédéral. Le gouvernement fédéral retourne ensuite un calendrier des paiements final, y compris des calculs relatifs à l'évaluation et au classement.

Valeur évaluée totale

La valeur évaluée totale de tous les biens réels a augmenté de 1,9 milliard de dollars ou de 6,1 % par rapport à 2002. Cette hausse de 6,1 % était attribuable à la nouvelle construction (2,2 %), à la réévaluation des biens d'après une analyse du marché et des coûts (2,8 %) ainsi qu'à d'autres activités dans le cadre d'un programme de travail, telles que des inspections de biens et des projets spéciaux (1,1 %).

Terrains de camping

Les terrains de camping du Nouveau-Brunswick ont été réévalués en 2003 pour l'année d'imposition 2004 et, par conséquent, la valeur imposable de bon nombre de ces biens a augmenté considérablement. Un programme d'aide a été élaboré par le ministère du Tourisme et des Parcs pour atténuer l'augmentation d'impôt foncier.

L'évaluation totale de 2003 pour les 178 biens réévalués s'élève à 42,4 millions de dollars, dont 17,9 millions de dollars attribuables à la partie terrain de camping. En 2004, l'évaluation totale est passée à 53,3 millions de dollars, dont 29,4 millions de dollars pour la partie terrain de camping. Les augmentations ou diminutions individuelles ont varié selon le niveau d'évaluation du terrain de camping en 2003, l'importance des changements physiques notés pendant la nouvelle inspection et le classement antérieur du terrain de camping (résidentiel ou non résidentiel).

Tous les terrains de camping titulaires d'un permis (sauf les terrains de camping des gouvernements fédéral et provincial) dont l'impôt sur la partie terrain de camping a augmenté d'au moins 25 % en 2004 sont admissibles au programme d'aide annoncé par le gouvernement. Les propriétaires recevront un remboursement de 75 % de l'augmentation d'impôt foncier en 2004, un remboursement de 50 % en 2005 et un remboursement de 25 % en 2006. Le programme ne prévoit aucun remboursement en 2007. Les processus de renvoi et d'appel de chaque année devront être terminés avant que les remboursements soient émis.

Registres

Services Nouveau-Brunswick est responsable des registres des biens réels, des biens personnels et des affaires corporatives de la province du Nouveau-Brunswick.

Registre des biens réels

Services Nouveau-Brunswick possède un réseau provincial de 13 bureaux d'enregistrement où sont enregistrés et conservés, pour l'examen du public, des plans et des documents juridiques se rapportant aux titres de biens réels tels qu'actes de transfert, hypothèques et testaments. Les documents conservés dans les bureaux d'enregistrement contiennent de l'information sur les titres fonciers qui remontent jusqu'aux premières concessions de la Couronne, il y a plus de 200 ans.

Depuis mars 2001, un système d'enregistrement des titres fonciers à l'échelle de la province est en place et jusqu'ici 112 634 parcelles des 510 623 que compte la province ont été converties à ce nouveau système. Le registre des titres indique toujours l'état actuel du titre sans autre recherche, et le certificat de propriété enregistrée garanti par la province est un certificat de titre de nature générale qui donne une plus grande sécurité aux propriétaires fonciers et aux organismes prêteurs.

Les avocats, examinateurs de titres et arpenteurs sont les principaux utilisateurs du registre des biens réels, mais il est aussi ouvert à d'autres utilisateurs. Les recherches dans le registre des biens réels,

incluant les demandes pour les certificats de propriété enregistrée, ont généré des revenus de 940 490 $ en 2003-2004.

Un numéro d'identification des biens (NID) est attribué à chaque parcelle de terrain qui peut être cédée séparément. L'information sur le bien réel et le propriétaire est indiquée pour chaque NID. Les cartes cadastrales sont conservées sous forme numérique par le personnel des bureaux régionaux de la corporation et la mise à jour se fait pendant la nuit pour offrir une information à jour à l'échelle de la province.

PLANET est une source en ligne globale et intégrée de services d'enregistrement, d'évaluation, de cadastre et d'information sur les biens réels permettant à l'utilisateur de conclure rapidement et efficacement des transactions foncières sur la base d'informations exactes. Les nouveaux outils de PLANET donnent au personnel de SNB affecté aux biens réels, aux entreprises, aux professionnels et au public l'accès en ligne à une information à jour sur la propriété des biens réels, les cartes cadastrales et les évaluations foncières à l'échelle de la province.

Le système permet également de consulter en ligne les images de tous les documents et plans enregistrés depuis juin 2002, les images de la plupart des plans historiques et certains documents qui appuient l'information relative aux titres fonciers.

Registre des biens personnels

Le Réseau d'enregistrement des biens personnels (RENBIP) est un service primé d'enregistrement informatique pour l'ensemble de la province qui permet aux utilisateurs de réaliser certaines démarches touchant les avis de sûretés, les jugements et certaines autres réclamations concernant les biens personnels, comme les automobiles, les véhicules de loisirs et les meubles.

Les établissements financiers et le public en général peuvent utiliser le RENBIP pour enregistrer facilement un intérêt dans des biens personnels. Le Réseau offre un système de guichet unique donnant accès aux renseignements publics sur les biens personnels et permet de vérifier sans peine si des sûretés grèvent le produit offert.

Les citoyens peuvent avoir accès au RENBIP à partir de n'importe quel bureau d'enregistrement et de cartographie de SNB au Nouveau-Brunswick. Ils peuvent aussi avoir recours aux services d'un fournisseur privé qui s'occupera d'effectuer la recherche et l'enregistrement en leur nom.

Durant l'année, 133 049 biens ont été enregistrés, comparativement à 132 821 au cours de l'année précédente, représentant des revenus de 2,8 millions de dollars. Le nombre de recherches a augmenté de 44 920 à 45 701 et a généré des revenus de 228 405 $.

Registre des affaires corporatives

Les affaires corporatives regroupent les corporations et les organisations à but non lucratif ayant leur siège social au Nouveau-Brunswick et enregistrent les partenariats et les raisons sociales des entreprises individuelles et des sociétés en nom collectif. De plus, les corporations et les entreprises extra-provinciales qui font affaire au Nouveau-Brunswick doivent normalement s'enregistrer auprès des Affaires corporatives. Les Affaires corporatives fournissent au public de l'information à jour sur les corporations commerciales et à but non lucratif, et sur les entités commerciales non constituées.

Des renseignements sur plus de 135 000 entreprises et compagnies à but non lucratif passées et présentes sont accessibles par Internet. Le public a effectué plus de 288 000 recherches dans la base de données, une augmentation de 20 % par rapport à l'exercice financier précédent. Environ 25 000 demandes de renseignements téléphoniques ont été traitées. De plus, la direction a effectué plus de 4 600 appels auprès des clients.

Voici les derniers faits saillants :

- Des dispositions législatives et réglementaires relatives aux sociétés à responsabilité limitée sont entrées en vigueur le 1er janvier 2004.

Un certain nombre de sociétés qui pratiquent la comptabilité agréée ont été désignées comme des sociétés à responsabilité limitée.

- Le registre des affaires corporatives constitue toujours un partenaire clé du registre des entreprises pour la province du Nouveau-Brunswick. Plus de 40 000 entreprises au Nouveau-Brunswick ont reçu leur numéro d'entreprise (NE) en vertu du compte du Nouveau-Brunswick dans le cadre du processus de constitution en corporation et d'enregistrement auprès de la Direction des Affaires corporatives et des conversions de base de données avec l'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC). Le NE est un identificateur commun unique qui s'applique aux services provinciaux, fédéraux et municipaux.

- La Direction a entrepris une initiative importante pour faire en sorte que les corporations respectent leurs obligations en matière de dépôt de rapport annuel en vertu de la *Loi sur les corporations commerciales* et de la *Loi sur les compagnies*. Les corporations et les compagnies qui ne se mettent pas à jour seront dissoutes ou leur enregistrement sera annulé. Cette initiative se poursuivra chaque année afin de faire respecter ces obligations.

- Les modifications apportées aux divers règlements ont éliminé les frais pour dépôt tardif applicables aux rapports annuels des corporations et des compagnies, dans le cas de l'enregistrement et du renouvellement des sociétés et des noms d'entreprises ainsi que du renouvellement d'une société à responsabilité limitée. L'élimination des frais pour dépôt tardif crée un milieu plus propice aux entreprises. De plus, pour une corporation qui demande une dissolution volontaire ou l'annulation de son enregistrement, tous les frais de dépôt de rapport annuel à payer sont annulés pour faciliter la dissolution ou l'annulation. Des dispositions réglementaires sont également entrées en vigueur pour annuler les dépôts de rapport annuel dans le cas des compagnies à but non lucratif afin d'aider ces compagnies à se conformer aux obligations en matière de production de rapports.

- La modernisation du registre des affaires corporatives s'est poursuivie conjointement avec le registre des entreprises afin d'apporter les améliorations suivantes :

  Le procédé de dépôt de rapport annuel a été amélioré à l'aide des volets de services suivants :

  - la prédéfinition des données provenant du registre des affaires corporatives dans le formulaire;
  - l'affichage interactif des données et des questions selon les réponses du demandeur;
  - la capacité de sauvegarder le travail en cours et d'y retourner plus tard pour remplir le formulaire;
  - la capacité de déposer et de faire imprimer une copie de confirmation;
  - la mise à jour immédiate de la base de données.

  Des travaux préparatoires initiaux ont été réalisés pour utiliser des dossiers électroniques et d'imagerie au lieu des dossiers de papier et des microfiches dans le cas du registre des affaires corporatives.

  Des changements ont été apportés à la base de données pour tenir compte des changements législatifs et réglementaires concernant l'élimination des frais pour dépôt tardif, l'annulation du dépôt de rapport annuel pour les compagnies à but non lucratif et l'enregistrement de la désignation de certains partenariats comme sociétés à responsabilité limitée.

  Des rapports de profil ont été élaborés pour les compagnies à but non lucratif. Ces profils sont envoyés en même temps que les rapports annuels.

  Les trousses d'information ont été modifiées pour tenir compte des sociétés à responsabilité limitée.

- Le dépôt en ligne continue à croître depuis sa mise en œuvre en juillet 2002 – 36 % des constitutions en corporation et 21 % des enregistrements de noms d'entreprise réalisés en mars 2004 ont été faits en ligne. Plus de

10 % des corporations commerciales provinciales déposent leurs rapports annuels en ligne. SNB continuera à promouvoir l'utilisation du procédé de dépôt électronique par les entreprises comme moyen efficace et rentable d'utiliser le registre des affaires corporatives.

STATISTIQUES TIRÉES DU REGISTRE DES AFFAIRES CORPORATIVES

Activité	2003-2004	2002-2003
Constitutions	2 440	2 324
Enregistrements	2 926	2 809
Rapports annuels	29 168	28 664
Certificat de statut/ Copies certifiées	3 376	3 760

Prestation de services gouvernementaux

À titre d'organisme fournisseur de services pour le gouvernement du Nouveau-Brunswick, Services Nouveau-Brunswick offre aux citoyens plus de 197 services au nom de divers ministères provinciaux, municipalités et entreprises de services publics.

La commodité pour le client est un facteur essentiel dans la prestation des services. Pour répondre aux attentes de la population néo-brunswickoise, SNB propose trois canaux de prestation des seryices gouvernementaux :

- Centres de services de SNB
- TéléServices de SNB
- SNB en ligne

PRESTATION DE SERVICES GOUVERNEMENTAUX PAR CANAL DE PRESTATION

Canal de prestation	2003-2004	2002-2003	2001-2002
SNB en ligne (Internet)	33,9 %	30,5 %	25 %
TéléServices de SNB	7,4 %	7,8 %	7 %
Centres de services de SNB	58,7 %	61,6 %	68 %

Centres de services de SNB

SNB se sert d'un réseau de 36 centres de services situés dans 35 localités du Nouveau-Brunswick (deux centres à Miramichi : un à Miramichi Ouest et un à Miramichi Est) pour offrir des services personnalisés et des heures d'ouverture prolongées très pratiques. Certains bureaux sont ouverts en soirée et le samedi. Le réseau de centres de services comprend 13 centres de services complets répartis dans l'ensemble de la province qui offrent des services au nom de ministères, de certaines municipalités et d'entreprises de services publics. Des centres de moindre envergure établis dans d'autres collectivités offrent des services dont le nombre varie.

Au cours de l'exercice financier, 4,5 millions d'opérations ont été exécutées dans les centres de SNB. Plus de 435 millions de dollars ont été perçus au nom de ministères pour les impôts, les licences et les permis. Plus de 1,39 million d'opérations se rapportaient directement aux services aux conducteurs et à l'immatriculation des véhicules à moteur. SNB s'occupe aussi de percevoir les paiements d'impôt sur les biens réels et personnels, de fournir des renseignements sur les programmes et les services du gouvernement, de percevoir des paiements et de délivrer des licences et des permis au nom de certains ministères.

Qualification des conducteurs de SNB

SNB offre des services de qualification des conducteurs à partir de 37 emplacements. Au cours de l'année, les examinateurs de conducteurs de SNB ont administré 22 000 examens écrits et 21 000 tests de conduite pour toutes les classes de permis de conducteur. Les sondages de sortie menés en octobre 2003 et en mars 2004 indiquent que plus de 90 % de la clientèle des services d'examen de conduite était satisfaite des services reçus et de la courtoisie des examinateurs. Étant donné que seulement 75 % des répondants ont réussi leur examen, ce taux de satisfaction est excellent.

TéléServices de SNB – 1 888 762-8600

Le centre TéléServices de SNB est le centre de contact pour les clients de la corporation. Les Néo-Brunswickois peuvent accéder à une vaste gamme de services au téléphone en composant le 1 888 762-8600 du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 22 h, et le samedi de 10 h à 17 h. Les TéléServices de SNB répondent également aux courriels provenant du site Internet de SNB et du répertoire du gouvernement accessible par Internet.

Durant l'exercice financier 2003-2004, notre personnel a répondu à 90 % des appels, pour un total de 293 566 appels, ainsi qu'à plus de 5 000 courriels.

Trois principaux types de services sont offerts par téléphone :

- information et acheminement des appels;
- transactions;
- NOUVEAU – soutien aux lignes téléphoniques automatisées

Information et acheminements des appels

Les TéléServices de SNB offre des renseignements au nom de différents ministères provinciaux, notamment le ministère de la Santé et du Mieux-être et le ministère des Finances. Ces services comprennent l'Assurance-maladie, l'information sur les soldes d'impôt foncier et l'évaluation foncière ainsi que les demandes d'information générales relatives au gouvernement.

Il est également possible de communiquer avec le centre de contact des clients en composant le 1 800 667-5626 afin d'obtenir de plus amples renseignements sur les services d'aide financière aux étudiants offerts par le ministère de l'Éducation.

Transactions

Plusieurs demandes de transaction sont traitées, telles que renouvellements, paiements, achats, changements d'adresse et demandes de formulaire et d'abonnement.

Ces services comprennent les renouvellements d'immatriculation de véhicules à moteur, les commandes ou les remplacements de plaques d'immatriculation personnalisées, les paiements municipaux, les paiements de baux de la couronne, les achats de manuels du conducteur, etc.

De plus, les appels faits à la ligne sans frais (1 888 298-1599) du ministère de la Formation et du Développement de l'emploi pour s'inscrire au programme Sécurité en premier sont acheminés à un téléphoniste du centre de contact des clients de SNB.

Enfin, en 2003-2004, six nouvelles municipalités de la province ont conclu un partenariat avec SNB pour fournir des paiements municipaux à leurs résidents par l'entremise des TéléServices de SNB, portant ainsi le total à 44 municipalités.

Soutien aux lignes téléphoniques automatisées

Les nouveaux ajouts aux services téléphoniques de SNB sont offerts pour le compte du ministère des Finances et du ministère des Ressources naturelles.

Les clients qui éprouvent des difficultés lorsqu'ils utilisent la ligne téléphonique automatisée du ministère des Finances pour leurs certificats d'impôt foncier sont automatiquement transférés aux TéléServices de SNB où la collecte d'information est terminée puis acheminée au ministère.

De la même façon, les clients qui éprouvent des difficultés lorsqu'ils utilisent la ligne téléphonique automatisée du ministère des Ressources naturelles pour les demandes de permis de chasse à l'orignal (résident et non-résident) et à l'ours noir (non-résident) sont automatiquement transférés aux TéléServices de SNB où la collecte d'information est terminée puis acheminée au ministère.

De plus, les clients qui désirent obtenir les résultats des tirages ou payer leur permis de

chasse à l'orignal ou à l'ours noir (non-résident) par l'intermédiaire des lignes téléphoniques automatisées sont aussi transférés aux TéléServices de SNB où un téléphoniste donne les résultats du tirage ou perçoit le paiement.

SNB en ligne – www.snb.ca

SNB en ligne, à www.snb.ca, est devenu une référence à l'échelle mondiale pour le service en ligne rapide et pratique. SNB en ligne offre de nombreux produits et services, de même que plus de 290 formulaires en ligne, y compris les demandes de certificat de naissance, de déduction d'impôt foncier et d'inscription au régime d'assurance-maladie. Le site offre également des formulaires de diverses municipalités.

En mars 2004, après consultation des citoyens du Nouveau-Brunswick, SNB a amélioré son site Web afin de refléter la croissance des services offerts aux entreprises et aux particuliers. En plus d'augmenter la facilité d'utilisation du site, la conception simplifiée assure une transition uniforme et homogène entre les pages Web de Services Nouveau-Brunswick et celles du gouvernement du Nouveau-Brunswick.

Plus de 46 500 immatriculations de véhicules à moteur ont été renouvelées par le biais du site Web de SNB en 2003-2004, une augmentation de 92 % par rapport à l'année précédente.

Au cours de l'exercice 2003-2004, plusieurs nouvelles municipalités de la province se sont jointes à SNB pour offrir à leurs résidents la possibilité de faire leurs paiements municipaux au moyen du site de SNB, ce qui porte le total à 45 municipalités.

En 2003-2004, dans le but de fournir au milieu des affaires un procédé d'enregistrement plus simplifié et plus efficace, SNB en ligne a étendu l'accès à guichet unique aux formulaires électroniques et téléchargeables utilisés pour l'enregistrement des entreprises afin de permettre le dépôt en ligne des rapports annuels des corporations du Nouveau-Brunswick.

Le système de transfert électronique de fonds (TEF) en ligne de SNB permet aux clients enregistrés et autorisés de payer certains services sans recourir aux modes de paiement traditionnels, tels que les chèques ou l'argent comptant. Plus de 75 concessionnaires d'automobiles et de 11 entreprises de camionnage utilisent actuellement le système TEF.

Dans le but d'améliorer la stratégie eNB du gouvernement du Nouveau-Brunswick, SNB a étendu l'utilisation du procédé engagement des citoyens, un processus de consultation publique en ligne permettant aux citoyens de communiquer davantage avec leurs gouvernements pour leur transmettre des renseignements, des commentaires et des opinions. Durant l'exercice financier 2003-2004, le site Web de SNB a été l'hôte de consultations, y compris :

- les consultations sur le budget provincial du N.-B.;
- les consultations publiques sur le dépôt électronique de documents;
- le forum de discussion sur le plan municipal de la ville de Fredericton.

Depuis le 31 mars 2004, 17 trousses de services et d'information sont offertes à SNB en ligne. Les particuliers peuvent trouver de l'information, des formulaires et des liens sur divers sujets, par exemple ce qu'il faut faire lorsqu'on a perdu son portefeuille ou comment obtenir une licence de mariage. Les entreprises peuvent se procurer des renseignements importants, comme la trousse de services spécialement conçue pour l'industrie de la construction ou la marche à suivre pour enregistrer une entreprise.

On peut également acheter des cartes, des atlas et des publications à SNB en ligne.

Le système de soutien des clients de SNB aide les clients qui ont de la difficulté lorsqu'ils visitent le portail Internet. Ce soutien est accessible par courrier électronique ou par un numéro sans frais. SNB en ligne a également

procédé à des sondages sur le niveau de satisfaction des clients lorsque ceux-ci ont reçu des réponses à leurs courriels.

PRODUITS ET SERVICES OFFERTS À SNB EN LIGNE À LA FIN DES EXERCICES FINANCIERS 2003-2004 ET 2002-2003

Produit/Service	2003-2004	2002-2003
Formulaires	292	202
Trousses de services	17	13
Services	89	42
Produits/publications	21	17

La promotion de la prestation des services électroniques ne constitue pas une menace pour le réseau physique des centres de services au comptoir. Au contraire, la migration vers les services électroniques permet d'améliorer la capacité dans les emplacements physiques. Puisque la corporation élargit le nombre des services offerts, de nouveaux services peuvent être ajoutés sans accroître la dimension des centres de services. De même, en utilisant la technologie virtuelle, la corporation a pu utiliser le personnel de ses emplacements moins occupés pour le traitement des vignettes des véhicules à moteur et d'autres produits matériels pour les transactions effectuées par l'intermédiaire du centre d'appel et par Internet.

Infrastructure de l'information géographique

Arpentage

Services Nouveau-Brunswick maintient un réseau géodésique à grande précision basé sur le GPS. Ces services sont indispensables pour de nombreux ministères provinciaux ainsi que pour les particuliers et les entreprises qui gèrent de l'information foncière et ont le besoin de géoréférencer leur coordonnées.

Le réseau géodésique est une infrastructure utilisée par les arpenteurs géomètres, les ingénieurs et les gestionnaires fonciers afin de référer à des données géographiques à l'aide d'un système normalisé de coordonnées. Ce réseau comprend 142 repères et offre un réseau terrestre de points de contrôle d'une précision exceptionnelle. Ceci permet aux données recueillies d'être combinées à d'autres données obtenues selon les mêmes normes.

En 2004, Services Nouveau-Brunswick a entrepris d'introduire une série de stations GPS à collection continue pour améliorer son support à l'infrastructure terrestre. Les observations seront disponibles par l'intermédiaire de SNB en ligne et, par le fait même, élargira le groupe d'utilisateurs à l'industrie forestière et minière.

Confirmation du bornage

Services Nouveau-Brunswick est chargée de l'application de la *Loi sur la confirmation du bornage*. Cette loi offre aux propriétaires fonciers un processus moins coûteux de résolution de dispute de limites que d'entamer une action judiciaire. Depuis le début en 1997, six décisions ont été rendues et une est en délibération. Trois ont été portées à la Cour du Banc de la Reine et deux à la Cour d'appel du Nouveau-Brunswick et toutes les décisions originales ont été maintenues.

Cartographie topographique

Les fichiers topographiques contiennent de l'information de base sur les terrains, y compris les routes, les cours d'eau, les limites administratives, la couverture végétale, les services d'utilité publique, les bâtiments et les structures. Les cartes topographiques sont disponibles sur support numérique pour l'ensemble de la province. L'information est mise à jour au besoin.

Réseau routier du Nouveau-Brunswick

Un fichier du réseau routier provincial existe depuis 1996, et la deuxième mise à jour de ce fichier est en cours. L'examen des spécifications et des besoins des utilisateurs sera terminé d'ici l'automne 2004, après quoi la mise à jour du travail de production sera entamée.

Base de données orthophotographiques numériques en couleur

La base de données orthophotographiques numériques en couleur est une série de cartes informatisées créée par l'intégration de photos aériennes numériques après suppression de la distorsion. Il en résulte une image photographique sans distorsion.

Trente-sept pour cent de la province a été cartographiée, y compris les régions côtières. D'ici le 31 mars 2005, 70 % de la province sera cartographiée, et on prévoit terminer le reste au cours de l'exercice financier 2005-2006.

Base de données des régions administratives

Les organismes gouvernementaux et ministères effectuent leur travail en plaçant leur personnel à la grandeur de la province. Ils sont subdivisés en juridictions qu'il est possible de cartographier.

La version initiale de cette nouvelle base de données, laquelle contient les frontières de plus de 20 compétences administratives différentes, sera terminée au cours de l'exercice financier 2004-2005. D'autres frontières seront ajoutées au besoin.

Infrastructure de cartographie

SNB doit également mettre ses produits topographiques à la disposition des utilisateurs intéressés. Les politiques, pratiques et dispositions administratives nécessaires pour définir et exécuter le mandat visant l'infrastructure d'information géographique du Nouveau-Brunswick ont été établies au début des années 1990. Les besoins des entreprises relatifs à ces renseignements ont évolué considérablement au cours de cette période; la base d'utilisateurs s'est transformée en passant surtout des utilisateurs hautement techniques aux spécialistes en affaires qui utilisent les données géographiques pour leur domaine d'intérêt.

SNB prévoit élaborer une vision renouvelée pour mieux répondre aux besoins actuels et futurs des utilisateurs et pour rechercher des économies dans la prestation de services. Une initiative visant à offrir un accès anonyme à des données topographiques fournies gratuitement est en cours d'élaboration.

Cartographie

En plus de la série de produits numériques, la corporation prépare directement, ou en collaboration avec d'autres, divers produits de cartes thématiques dérivés de ses bases de données topographiques et géographiques.

Un de ces produits est l'Atlas du Nouveau-Brunswick – un recueil de cartes de la province contenant de l'information géographique.

Discussion et analyse de la direction

Services Nouveau-Brunswick vient tout juste de terminer sa 14e année consécutive de rentabilité selon des principes comptables généralement reconnus (PCGR). Son conseil d'administration est mandaté par la loi pour gérer les affaires de la corporation sur une base commerciale selon des pratiques commerciales saines (*Loi portant sur Services Nouveau-Brunswick*, article 7(3)). La corporation suit donc des principes comptables commerciaux généralement acceptés (PCGR canadiens) qui reflètent la valeur de ses investissements précédents et qui rapprochent de façon appropriée les charges aux revenus actuels.

La direction est heureuse de commenter les résultats financiers de l'exercice se terminant le 31 mars 2004. Ce compte rendu souligne les aspects importants des états financiers et fournit des renseignements et des perspectives supplémentaires qui vont au-delà de la période de douze mois couverte par les états proprement dits. En bref, il met l'accent sur la force du bilan de Services Nouveau-Brunswick et la poursuite de sa gestion prudente des revenus et des charges.

Bilan

Encaisse

Au 31 mars 2004, Services Nouveau-Brunswick avait une encaisse et des investissements à court terme de 9,7 millions de dollars, une hausse de 1,5 million de dollars par rapport à son solde de l'année dernière qui se chiffrait à 8,2 millions de dollars. Comme l'indique l'état des mouvements de l'encaisse, cette augmentation se compose comme suit :

Mouvements de l'encaisse générés par les activités	4,6 M$
Investissements dans les immobilisations	(3,8) M$
Dettes accrues liées aux titres fonciers	0,5 M$
Changement dans les fonds de roulement hors caisse	0,2 M$
	1,5 M$

On prévoyait des investissements en immobilisations plus élevés, ce qui aurait réduit l'encaisse de façon considérable.

Les fonds d'encaisse supérieurs aux besoins opérationnels immédiats peuvent être investis dans des instruments monétaires sécuritaires à court terme (un an ou moins). La division des Services du trésor du ministère des Finances gère actuellement des investissements pour le compte de SNB.

Les fonds de roulement, c'est-à-dire les actifs actuels moins les dettes, s'élevaient à 5,2 millions de dollars au 31 mars 2004, comparativement à 4,3 millions de dollars l'année précédente. Environ la moitié de ce montant est nécessaire pour amortir les fluctuations normales attribuables au moment où surviennent les mouvements de l'encaisse. Une portion est nécessaire pour se prémunir contre les diminutions possibles du financement public et des revenus d'enregistrement prévues l'année prochaine. Le reste est utilisé pour combler les besoins futurs en matière de développement.

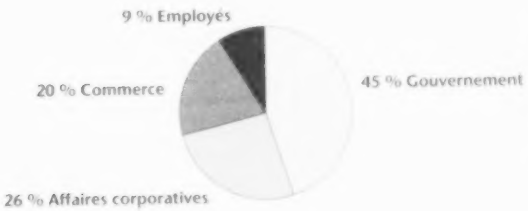
Encaisse au nom des partenaires

Une partie importante des activités de Services Nouveau-Brunswick consiste à percevoir des paiements au nom de ministères de la province, des municipalités et des services publics. Une somme totale de 415 millions de dollars (2002-2003 : 348 millions de dollars) a été perçue auprès des citoyens et des entreprises en 2003-2004 et remise aux partenaires pour qui nous offrons des services. Les fonds ont été recueillis dans un compte consolidé puis distribués quotidiennement aux partenaires par transfert électronique de fonds (TEF). Le montant de fonds en transit au 31 mars 2004 était de 8,6 millions de dollars (8,5 millions de dollars au 31 mars 2003). Ce montant est indiqué séparément des propres fonds de Services Nouveau-Brunswick dans le bilan, compensant ainsi le montant des avoirs et des dettes.

Comptes débiteurs

Les comptes débiteurs au 31 mars 2004 s'élevaient à 1,6 million de dollars, comparativement à 2,1 millions de dollars l'année dernière. Cette diminution est en grande partie attribuable au montant non périodique de 0,4 million de dollars en ventes de logiciels au 31 mars 2003.

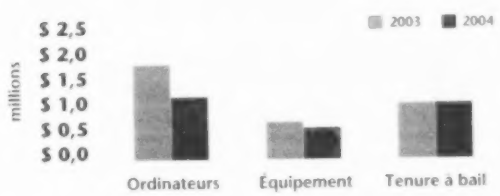
Les comptes débiteurs se composent comme suit :



En raison de la nature des comptes, le risque de ne pas collecter les comptes payables est peu élevé, sauf pour les montants exigés en vertu du registre des affaires corporatives. Les comptes débiteurs du registre des affaires corporatives comprennent des rapports annuels en souffrance. Certaines de ces entreprises ne sont peut-être plus actives. Par conséquent, les comptes débiteurs en souffrance de 0,5 million de dollars ont été contrebalancés par une provision de 0,2 million de dollars pour comptes douteux. Le personnel du registre des affaires corporatives a mis en œuvre de nouvelles procédures en 2003 qui prévoient des mesures périodiques plus musclées en ce qui concerne les comptes en souffrance.

Équipement

Au 31 mars 2004, Services Nouveau-Brunswick détenait des immobilisations de 3,0 millions de dollars, moins l'amortissement cumulé. Ce montant a diminué de 0,8 million par rapport au solde de 3,8 millions de dollars enregistré le 31 mars 2003. Les immobilisations se composent comme suit :



Les actifs informatiques sont en baisse étant donné que la plupart des ordinateurs de bureau ne sont plus capitalisés en raison des prix décroissants. L'amortissement des actifs précédents est supérieur à celui des nouveaux actifs informatiques capitalisés. Le taux d'acquisition d'équipement est également inférieur à l'amortissement des actifs précédents. Des améliorations sont apportées aux tenures à bail à un taux identique à la moyenne historique.

Développement de systèmes

Le montant non amorti lié au développement de systèmes est passé à 17,6 millions de dollars au 31 mars 2004, une augmentation de 0,7 million de dollars par rapport à l'investissement de 16,9 millions de dollars enregistré l'année dernière. On a fait de nouveaux ajouts de 3,2 millions de dollars au système de gestion des biens fonciers PLANET, au système du registre des entreprises fondé sur la mise en œuvre d'un numéro d'entreprise commun à tous les niveaux de gouvernement, ainsi qu'à l'infrastructure de la corporation, y compris un nouveau système de point de vente. Ces ajouts ont été contrebalancés par un amortissement de 2,5 millions de dollars des investissements précédents.

Services Nouveau-Brunswick a raison d'être fière de ses développements de systèmes. Nous sommes considérés comme chefs de file à l'échelle mondiale et nous avons gagné plusieurs prix de reconnaissance. Les initiatives de développement sont gérées par le comité de développement du conseil d'administration.

Passif

Les comptes payables et les charges à payer de 5,9 millions de dollars sont comparables au solde de l'année dernière qui se chiffrait à 5,8 millions de dollars au 31 mars. Les soldes liés au commerce et à la province du Nouveau-Brunswick résultent du déroulement normal des affaires. La somme de 1,7 million de dollars liée aux accumulations de salaires et de prestations inclut la masse salariale accrue ainsi que les indemnités futures de congé annuel et de retraite qui ont été accumulées mais pas encore prises.

Fonds d'assurance des titres fonciers

En 2000, Services Nouveau-Brunswick a mis en œuvre un système de titres fonciers garantis au Nouveau-Brunswick qui assure aux propriétaires

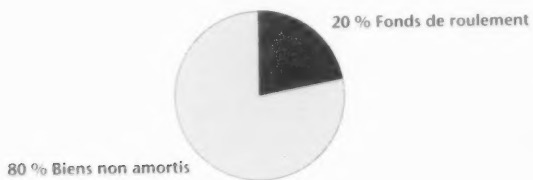
la validité de leurs titres fonciers. En vertu du paragraphe 73(1) de la *Loi sur l'enregistrement foncier*, toute personne ayant subi des dommages en raison de l'exploitation du système a droit d'être indemnisée dans les limites prévues par la loi. Une somme de cinq dollars est perçue pour chaque enregistrement en vertu de la *Loi sur l'enregistrement foncier* pour fournir les fonds nécessaires au paiement de tout dommage qui peut être accordé si un titre est défectueux.

Les dettes de la corporation sont contrebalancées par le fait qu'elle peut recouvrer des dommages, jusqu'à concurrence des limites précisées, dans le cas des indemnisations payées et dans la mesure où l'avocat chargé de l'enregistrement a causé le dommage ou a contribué au dommage de façon substantielle par sa malhonnêteté, ses actes de fraude, sa conduite criminelle ou sa négligence.

Jusqu'à maintenant, Services Nouveau-Brunswick a recueilli 1,2 million de dollars en droits d'assurance, mais a seulement payé une petite réclamation. Toutefois, il s'agit d'un nouveau système, et certains problèmes avec les titres pourraient survenir avec le temps. La corporation prévoit commander un nouvel examen actuariel des droits d'assurance lorsque les droits recueillis atteindront 2,0 millions de dollars.

Capitaux propres

L'actif net a dépassé le passif au 31 mars 2004 de 25,8 millions de dollars, une hausse de 0,8 million de dollars par rapport à l'année dernière. Cette augmentation est uniquement attribuable au revenu net pour l'année qui vient tout juste de se terminer. Les capitaux propres se composent comme suit :



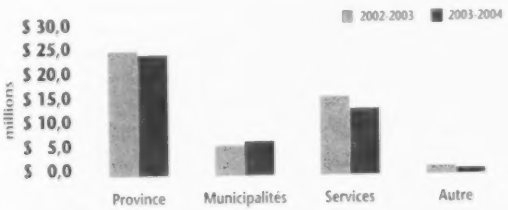
Le solde d'ouverture de l'avoir a été redressé pour tenir compte d'un changement dans le traitement comptable de fonds reçus en vertu de l'Accord d'alliance commerciale avec CGI. En vertu de cet accord, CGI fournira une somme maximale de 3,5 millions de dollars à Services Nouveau-Brunswick afin de contrebalancer le coût de ses systèmes de service à la clientèle. CGI bénéficie de son association avec SNB et de la commercialisation exclusive du « modèle de SNB », y compris sa propriété intellectuelle en matière de service à la clientèle. (Voir la note 10 des états financiers.) Par le passé, les fonds reçus en vertu de l'accord étaient comptabilisés comme revenus dans l'année où ils ont été reçus.

Cette méthode reflète davantage la réalité de l'accord voulant que ces sommes soient traitées comme des compensations par rapport aux charges en capital connexes. Il s'agit tout simplement d'un changement d'échéance. Durant la vie totale des biens touchés, il n'y a aucune incidence sur le revenu ou les capitaux propres. Toutefois, au cours de la période initiale, l'incidence du changement a été de réduire le revenu et les capitaux propres. Le solde d'ouverture de l'avoir a diminué de 1,0 million de dollars. Cette baisse sera contrebalancée par un revenu net supérieur au cours des prochaines années.

État des résultats

Revenus

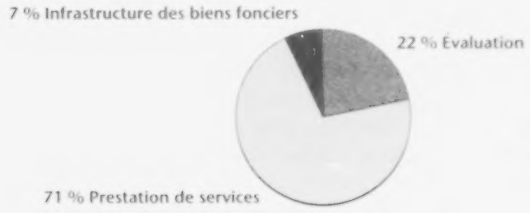
Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2004, les revenus s'établissaient à 48,9 millions de dollars par rapport à 49,3 millions de dollars l'année précédente. Ils se composaient comme suit :



Services provinciaux

Les revenus provinciaux ont diminué de 1,0 million de dollars en raison de la réduction de 5 % en cours d'exercice qui a été appliquée à de nombreuses dépenses gouvernementales au milieu de l'exercice. Cette baisse a été contrebalancée par des règlements salariaux de 0,2 million de dollars chez certains membres du personnel qui étaient financés par la province dans les prévisions budgétaires.

Le financement reçu de la province prend la forme d'un droit pour la prestation de services offerts au nom de la province et il est attribué comme suit .



Le financement reçu de la province est assujetti aux mêmes contraintes que les autres dépenses gouvernementales. On a révisé à la baisse les prévisions budgétaires de Services Nouveau-Brunswick pour l'exercice 2004-2005.

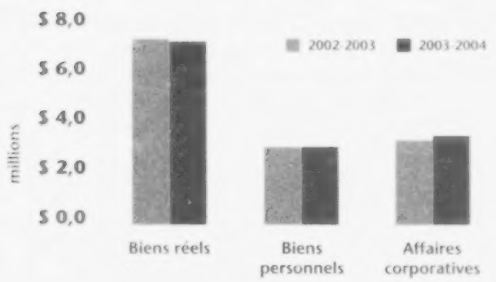
Financement de l'évaluation

Le financement des services d'évaluation est déterminé selon une formule de 0,02 dollar par 100 dollars d'impôt foncier pertinent pour la province, les municipalités et les districts de services locaux (DSL). La part de la province était de 5,5 millions de dollars, alors que les municipalités devaient payer 6,6 millions de dollars.

Le niveau actuel de financement ne suffit pas à couvrir les coûts actuels, même si la corporation est convaincue que les recettes et les dépenses pourront être équilibrées bientôt.

Droits d'enregistrement

Services Nouveau-Brunswick est responsable de trois registres : celui des biens réels, des biens personnels et des affaires corporatives. En raison des bas taux d'intérêt et de la puissance relative de l'économie, l'activité est forte depuis plusieurs années. Le total des droits d'enregistrement s'est élevé à 13,9 millions de dollars pour l'exercice se terminant le 31 mars 2004, comparativement à 13,8 millions de dollars pour l'année précédente.

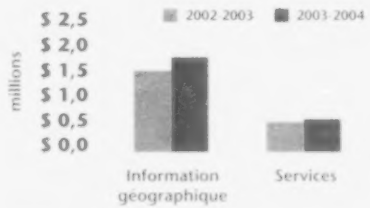


Les droits d'enregistrement n'ont pas suivi le rythme de l'inflation. En raison de la puissance récente du marché économique, la corporation n'a pas augmenté ses droits. L'hiver dernier, au cours de consultations pré-budgétaires, des groupes consultatifs d'intervenants ont déclaré que les récentes améliorations apportées aux services d'enregistrement justifiaient une augmentation des droits d'enregistrement. Services Nouveau-Brunswick fera une demande d'approbation réglementaire avant d'augmenter les droits d'enregistrement en 2004.

Produits et services

Les revenus des produits et services se sont élevés à 2,6 millions de dollars pour l'exercice se terminant le 31 mars 2004 – une augmentation de 0,3 million par rapport à l'année dernière. Les 150 000 dollars versés par le gouvernement fédéral pour les activités de cartographie topographique font partie de cette somme.

Le revenu des produits et services provient de deux sources : la vente d'information géographique et la prestation de services à la clientèle au nom des ministères provinciaux et des municipalités.



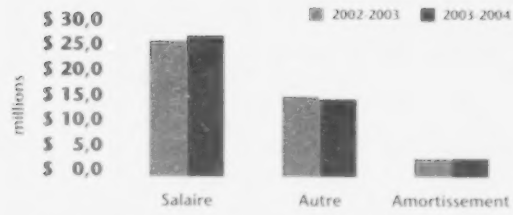
Les services fournis au nom des ministères avant 1996 sont financés par les prévisions budgétaires.

Autres revenus

Les autres revenus proviennent des intérêts, des ventes de logiciels et des recouvrements de salaires conformément aux programmes de subventions d'aide aux étudiants et d'égalité d'accès à l'emploi. Les logiciels n'ont pas accusé de fortes ventes au cours de l'exercice se terminant le 31 mars 2004. La corporation a de grands espoirs pour ces revenus de 2005 et a augmenté ses ventes et ses efforts de marketing pour récolter les bénéfices retirés de la vente de la propriété intellectuelle.

Dépenses

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2004, les dépenses totales s'établissaient à 48,1 millions de dollars par rapport à 47,6 millions de dollars l'année précédente.



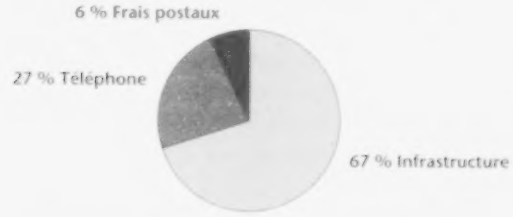
Salaire et avantages sociaux

Services Nouveau-Brunswick comptait environ 610 employés « équivalents temps plein » (ETP) au cours de chacune des deux dernières années. Ils étaient répartis dans toute la province et dans les cinq secteurs d'activités ci-dessous :

Les écarts entre les deux années sont surtout fonction des changements dans les postes vacants. Les salaires et les avantages sociaux connexes s'élevaient à 28,6 millions de dollars pour l'exercice se terminant le 31 mars 2004 et à 27,8 millions de dollars pour l'exercice précédent. L'augmentation de 0,8 million de dollars est principalement attribuable à l'inflation.

Communications et services informatiques

La corporation a dépensé 4,9 millions de dollars en communications et services informatiques – en hausse de seulement 0,1 million de dollars par rapport à l'année précédente. Trois composantes font partie de cette catégorie, notamment :



xwave s'occupe de la gestion de l'infrastructure des TI; Aliant offre les services de communication par réseau. Puisque nous sommes de plus en plus dépendants de la prestation électronique des services, le personnel a déployé beaucoup d'efforts pour gérer les coûts des TI par l'entremise de la consolidation du serveur et en prenant d'autres mesures.

Services d'équipement et locaux

Dans cette catégorie, les charges se chiffraient à 5,0 millions de dollars pour l'exercice se terminant le 31 mars 2004 par rapport à 4,7 millions de dollars pour l'année précédente. La répartition des coûts dans cette catégorie est la suivante :

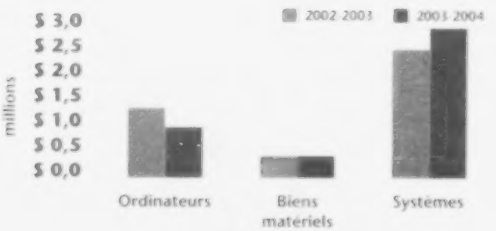
La corporation occupe environ 232 200 pieds carrés dans plus de 40 emplacements à un coût permanent de 3,4 millions de dollars. Dans les services des locaux et de l'équipement, l'ensemble de la hausse de 0,3 million de dollars sur douze mois se rapporte aux locaux. Services Nouveau-Brunswick a assumé la responsabilité relative à plusieurs locations qui avaient été payées antérieurement par le ministère de l'Approvisionnement et des Services et qui entrainaient des coûts ponctuels considérables pour des rénovations.

Services professionnels et bancaires

Dans cette catégorie, les coûts s'établissaient à 2,9 millions de dollars pour l'exercice se terminant le 31 mars 2004 – en baisse de 0,5 million de dollars par rapport au montant de 3,4 millions de dollars pour l'exercice précédent. L'écart est attribuable à des retards dans le calendrier d'achèvement des contrats de cartographie topographique.

Amortissement

Services Nouveau-Brunswick suit des principes de comptabilité commerciale (PCGR) plutôt que les principes de comptabilité traditionnels du gouvernement. Les investissements dans les systèmes et le matériel ayant une durée de vie utile de quatre ans ou plus sont capitalisés au bilan et radiés contre les revenus avec le temps.



L'amortissement constitue une dépense hors caisse. L'amortissement se chiffrait à 3,9 millions de dollars pour chacune des deux dernières années. L'amortissement des ordinateurs diminue puisque de moins en moins d'achats d'ordinateurs correspondent au seuil minimum de capitalisation de 5 000 dollars. L'amortissement des biens matériels demeure stable puisque le taux de remplacement est également uniforme d'une année à l'autre. À mesure que Services Nouveau-Brunswick continue d'investir dans une nouvelle technologie de systèmes pour répondre aux besoins des citoyens et entreprises du Nouveau-Brunswick, les charges d'amortissement des systèmes continueront de croitre. Cet amortissement accru sera compensé par une plus grande efficacité grâce à la prestation des services par voie électronique.

Autres charges

Les autres charges, totalisant 2,9 millions de dollars pour l'exercice se terminant le 31 mars 2004 et 3,0 millions de dollars pour l'exercice précédent, étaient relativement stables d'une année à l'autre dans toutes les catégories. La diminution est attribuable aux dates prévues de l'achat du matériel principal.

Perspectives et risques d'entreprise

Nouveau plan d'affaires

Services Nouveau-Brunswick prépare un nouveau plan d'affaires pour la période 2004 à 2007. Ses activités porteront principalement sur les domaines suivants :

- Ventes et recettes
- Marketing et communications
- Service de qualité
- Innovation et eNB
- Efficacité de l'organisation

Pour obtenir des exemplaires du plan, vous devez communiquer avec Services Nouveau-Brunswick, ou directement par voie électronique à SNB en ligne à www.snb.ca.

Risques

Au fur et à mesure que Services Nouveau-Brunswick augmente sa prestation de services électroniques, elle augmente sa dépendance par rapport à la technologie. Non seulement dépend-elle de ses propres systèmes mais aussi des réseaux et des services de communications tels que les services de vérification de cartes de crédit offerts par des fournisseurs indépendants. La corporation emploie des agents de sécurité pour l'évaluation des risques et utilise les méthodes de pointe pour protéger ses systèmes. Jusqu'à maintenant, elle a eu peu d'interruptions de service.

Les revenus des registres dépendent en très grande partie des taux d'intérêt et des conditions économiques générales. La différence potentielle entre les conditions favorables et défavorables pour la corporation pourrait se traduire par plusieurs millions de dollars. Il est peu probable qu'un changement d'une ampleur importante se produise rapidement. Cependant, les niveaux de revenus qui n'ont jamais été aussi élevés que maintenant risquent de subir un revers de fortune.

Environ la moitié du financement de la corporation provient du gouvernement provincial et représente les frais pour les services fournis au gouvernement. Ce financement est cependant soumis aux pressions budgétaires dont fait face tout le gouvernement.

Services Nouveau-Brunswick est reconnue en tant que chef de file mondial dans son domaine. Le projet d'entreprise actuel nécessite davantage de ressources pour essayer de récolter les ventes de la propriété intellectuelle de la corporation. Toutefois, ces ventes ont un très long délai d'exécution et le succès n'est aucunement garanti. L'investissement dans les ressources supplémentaires de ventes risque de ne pas rapporter tous les pleins bénéfices nécessaires à l'amortissement des coûts.

Le système d'évaluation et d'imposition foncières (PATS) utilisé par la division de l'évaluation existe depuis 23 ans et devient quelque peu désuet. L'ordinateur central d'Approvisionnements et Services sur lequel il réside sera mis hors en service à compter de 2007. Services Nouveau-Brunswick ne s'est pas encore vu accorder ni fonds ni financement pour remplacer ce système.

Les états financiers suivants ont été révisés par le Comité de vérification de Services Nouveau-Brunswick et approuvés par son conseil d'administration.

ÉTATS FINANCIERS 2003-2004

31 mars 2004

Table des matières

1. Bilan 27
2. État des résultats et de l'évolution des capitaux propres 28
3. État des flux de trésorerie 29
4. Notes afférentes aux états financiers 30

Service New Brunswick
Services Nouveau-Brunswick

Service New Brunswick
Services Nouveau-Brunswick

Rapport de la direction

La préparation de l'information financière fait partie intégrante des responsabilités de la direction. Les états financiers ci-joints ont été dressés par la direction de la société qui en assume la responsabilité.

La société maintient un système comptable et des contrôles connexes fournissant à la direction et au conseil d'administration une assurance raisonnable que les opérations sont effectuées et inscrites telles qu'elles sont approuvées, que l'actif est adéquatement protégé et que les comptes sont fiables pour la préparation des états financiers conformément aux principes comptables généralement reconnus.

Le conseil d'administration est chargé d'assurer que la direction assume ses responsabilités à l'égard de la présentation de l'information financière et d'examiner et d'approuver les états financiers. Sur recommandation du comité de vérification, le conseil d'administration de la société approuve les états financiers.

Le président,

Jacques Dubé

La vice-présidente, services corporatifs

Carol Macdonald, CA

Fredericton (N.-B.), Canada
Le 7 juin 2004

RAPPORT DES VÉRIFICATEURS

Aux membres du conseil d'administration,

Nous avons vérifié le bilan de Services Nouveau-Brunswick au 31 mars 2004 et les états des résultats et de l'évolution des capitaux propres et des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la société. Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en nous fondant sur notre vérification.

Notre vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À notre avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de la société au 31 mars 2004 ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada.

Ernst & Young LLP

Saint John (N.-B.), Canada
Le 7 juin 2004

Comptables agréés

BILAN

Au 31 mars

	2004	2003 *(Après retraitement-note 2)*
ACTIF		
ACTIF À COURT TERME		
Espèces et quasi-espèces	9 733 861 $	8 200 434 $
Encaisse au nom des partenaires (note 4)	8 608 977	8 477 891
Débiteurs (note 5)	1 642 639	2 085 005
Charges payées d'avance	974 453	566 766
	20 959 930	**19 330 096**
ACTIF À LONG TERME		
Équipement (note 6)	3 019 648	3 828 136
Développement de systèmes (note 2, 6, et 10)	17 625 512	16 885 752
	20 645 160	20 713 888
	41 605 090 $	**40 043 984 $**
PASSIF ET CAPITAUX PROPRES		
PASSIF À COURT TERME		
Créditeurs et charges à payer (note 7)	5 931 123 $	5 761 788 $
Remises payables aux partenaires (note 4)	8 608 977	8 477 891
Revenus comptabilisés d'avance	55 702	35 938
Assurance des titres fonciers (note 8)	1 212 477	757 255
	15 808 279	**15 032 872**
CAPITAUX PROPRES *(Après retraitement-note 2)*	25 796 811	25 011 112
	41 605 090 $	**40 043 984 $**

Engagements (note 12)
Voir les notes afférentes.

La présidente du conseil d'administration,

Georgette M. Roy

Georgette M. Roy

Le président,

Jacques Dubé

ÉTAT DES RÉSULTATS ET DE L'ÉVOLUTION DES CAPITAUX PROPRES

Exercice terminé le 31 mars

	2004	2003 *(Après retraitement-note 2)*
REVENUS		
Services rendus au gouvernement provincial	25 271 512 $	26 123 423 $
Services rendus aux administrations municipales	6 592 455	6 328 818
Droits d'enregistrement	13 892 603	13 775 552
Produits et services	2 575 759	2 247 954
Intérêts	453 552	422 615
Ventes de logiciels	5 000	236 000
Recouvrement de traitements	140 665	150 493
	48 931 546	**49 284 855**
CHARGES		
Services de personnel	28 631 288	27 829 235
Communications et services informatiques	4 871 879	4 750 954
Services d'équipement et locaux	4 971 508	4 673 145
Amortissement	3 865 292	3 871 875
Services professionnels et bancaires	2 919 757	3 413 474
Déplacements et réunions	1 057 942	1 029 018
Matières et fournitures	730 857	969 930
Ameublement et équipement	609 234	616 381
Divers	488 090	427 270
	48 145 847	**47 581 282**
BÉNÉFICE NET	**785 699**	**1 703 573**
CAPITAUX PROPRES D'OUVERTURE *(comme déjà établis)*	26 020 241	23 555 415
Moins : Retraitement résultant de la modification des conventions comptables (note 2)	1 009 129	247 876
CAPITAUX PROPRES D'OUVERTURE *(après retraitement)*	**25 011 112**	**23 307 539**
CAPITAUX PROPRES DE FERMETURE	**25 796 811 $**	**25 011 112 $**

Voir les notes afférentes.

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE

Exercice terminé le 31 mars

	2004	2003 *(Après retraitement-note 2)*
Espèces et quasi-espèces liées aux activités		
DE FONCTIONNEMENT		
Bénéfice net	785 699 $	1 703 573 $
Éléments sans incidence sur la trésorerie :		
Amortissement	3 865 292	3 871 875
Variation du fonds de roulement hors caisse (note 9)	223 778	(400 497)
	4 874 769	**5 174 951**
DE FINANCEMENT		
Augmentation de l'assurance des titres fonciers	**455 222**	**421 305**
D'INVESTISSEMENT EN IMMOBILISATIONS		
Ajouts à l'équipement	(575 949)	(1 086 038)
Ajouts au développement de systèmes	(3 235 417)	(4 271 269)
Produit de cession	14 802	3 557
	(3 796 564)	**(5 353 750)**
Augmentation des espèces	**1 533 427**	**242 506**
Espèces et quasi-espèces au début de l'exercice	**8 200 434**	**7 957 928**
Espèces et quasi-espèces à la fin de l'exercice	**9 733 861 $**	**8 200 434 $**

Voir les notes afférentes.

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS

Exercice terminé le 31 mars 2004

1. SERVICES NOUVEAU-BRUNSWICK

Services Nouveau-Brunswick est une société de la Couronne non assujettie à l'impôt établie en vertu de la *Loi portant sur Services Nouveau-Brunswick*. Elle a comme mission d'accroître l'accessibilité des services gouvernementaux et de gérer les renseignements qui font autorité.

2. CONVENTIONS COMPTABLES

Généralités

La société suit les principes comptables généralement reconnus (PCGR) du Canada.

Espèces et quasi-espèces

Les espèces et quasi-espèces englobent les fonds en caisse et les instruments financiers à court terme très liquides facilement convertibles en un montant connu d'espèces dont la valeur risque peu de changer.

Instruments financiers

La valeur comptable des instruments financiers de la société correspond approximativement à leur juste valeur marchande, vu leur échéance à court terme et les modalités de crédit habituelles.

Actif à long terme

Les investissements relatifs aux systèmes informatiques et aux bases de données ainsi qu'aux biens matériels dont la valeur est égale ou supérieure à 5 000 $ sont capitalisés et passés directement en charges conformément à la convention relative à l'amortissement.

Revenus

Les revenus sont constatés selon la comptabilité d'exercice lorsqu'ils sont gagnés, compte tenu d'une déduction des frais d'enregistrement annuel au registre des affaires corporatives relativement aux entreprises susceptibles d'être inactives. Les montants à recevoir qui sont non recouvrés sont enregistrés comme des créances douteuses.

Charges de retraite

Les employés de Services Nouveau-Brunswick adhèrent à un régime de retraite interentreprises. Bien qu'il s'agisse d'un régime à prestations déterminées, seules les cotisations de l'exercice courant sont passées en charges.

Entente relative à l'alliance commerciale avec CGI et modification des conventions comptables

Les sommes reçues de CGI Information Systems and Management Consultants Inc. (CGI) en vertu de cette entente (note 10) sont portées en diminution du coût en capital de l'investissement connexe.

Au cours des exercices précédents, les sommes reçues en vertu de l'entente relative à l'alliance commerciale avec CGI étaient traitées comme des revenus dans l'exercice de leur réception. Vu que les investissements correspondants étaient amortis sur la durée de vie des éléments d'actif, la comptabilisation des revenus ne coïncidait pas avec celle des charges connexes. Dans les présents états financiers, les sommes reçues en vertu de l'entente relative à l'alliance commerciale avec CGI ont été déduites des éléments d'actif en question. Une telle façon de procéder permet un meilleur rapprochement des revenus et des charges.

Les chiffres de l'exercice précédent ont été retraités de façon à tenir compte de ce changement. L'incidence sur les états financiers de l'exercice terminé le 31 mars 2003 a été de réduire de 761 253 $ les éléments d'actif nets relatifs au développement de systèmes et les bénéfices non répartis. Les capitaux propres d'ouverture pour l'exercice terminé le 31 mars 2003 ont été réduits de 247 877 $. Les capitaux propres d'ouverture pour l'exercice terminé le 31 mars 2004 ont diminué de 1 009 129 $ au total.

	Exercice terminé en 2003	Exercice terminé en 2002
Diminution des revenus	(820 502)	(250 000)
Diminution de l'amortissement	59 249	2 124
Réduction du bénéfice net et des éléments d'actif relatifs aux systèmes	(761 253)	(247 876)

Amortissement

L'amortissement est calculé selon la méthode de l'amortissement linéaire en fonction du coût d'origine sur les périodes suivantes :

Ameublement, bases de données et systèmes		10 ans
Améliorations locatives	Durée du bail allant jusqu'à	10 ans
Équipement et véhicules		5 ans
Ordinateurs et logiciels		4 ans

Incertitude relative à la mesure

La préparation des états financiers conformément aux principes comptables généralement reconnus exige que la direction fasse des estimations et qu'elle formule des hypothèses qui influent sur les montants présentés de l'actif et du passif à la date des états financiers et sur les revenus et les charges présentés au cours des périodes visées. Les résultats réels peuvent différer de ces estimations.

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS

Exercice terminé le 31 mars 2004

3. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

Services Nouveau-Brunswick est entièrement détenue par la province du Nouveau-Brunswick. Le bilan contient les montants entre apparentés suivants :

	Exercice terminé en 2004	Exercice terminé en 2003
Débiteurs	200 015 $	338 909 $
Créditeurs	834 330	808 076
Passif net	634 315 $	469 167 $

L'état des résultats et de l'évolution des capitaux propres inclut les montants entre apparentés suivants :

	Exercice terminé en 2004	Exercice terminé en 2003
Revenus	32 591 915 $	33 280 303 $
Charges	1 676 755	1 978 405
Bénéfice net	30 915 160 $	31 301 898 $

4. ENCAISSE ET REMISES PAYABLES AUX PARTENAIRES

Services Nouveau-Brunswick recouvre des fonds au nom de la province du Nouveau-Brunswick et d'autres partenaires commerciaux. Les montants suivants étaient payables à la province et à d'autres partenaires à la fin de l'exercice.

	Exercice terminé en 2004	Exercice terminé en 2003
Province	7 089 230 $	6 680 984 $
Autres partenaires	1 519 747	1 796 907
	8 608 977 $	8 477 891 $

5. DÉBITEURS

	Exercice terminé en 2004			Exercice terminé en 2003
	Débiteurs	Provision pour créances douteuses	Montant net	Montant net
À COURT TERME				
Remboursement de la TVH	652 308 $	- $	652 308 $	640 796 $
Registre des affaires corporatives	482 333	204 114	278 219	297 377
Province du N.-B.	200 015	986	199 029	338 909
Ventes de logiciels	-	-	-	322 825
Comptes clients	370 966	17 739	353 227	274 420
Prêts aux employés pour achat d'un ordinateur personnel	159 856	-	159 856	158 187
Intérêts à recevoir	-	-	-	52 491
	1 865 478 $	222 839 $	1 642 639 $	2 085 005 $

Les comptes clients de la société ne représentent pas une concentration importante de risque de crédit, car ils ont trait à un grand nombre d'organisations ayant des conditions de crédit normales. La plupart des autres débiteurs sont considérés comme recouvrables en raison de la nature du débiteur ou des opérations.

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS

Exercice terminé le 31 mars 2004

6. IMMOBILISATIONS

	Exercice terminé en 2004		
	Coût	Amortissement cumulé	Montant net
ÉQUIPEMENT			
Ordinateurs et logiciels	6 771 942 $	5 525 316 $	1 246 626 $
Ameublement et équipement	1 843 001	1 169 658	673 343
Améliorations locatives	2 136 742	1 044 358	1 092 384
Véhicules	7 910	615	7 295
	10 759 595 $	7 739 947 $	3 019 648 $
DÉVELOPPEMENT DE SYSTÈMES			
Systèmes	27 601 939 $	10 926 456 $	16 675 483 $
Bases de données	1 018 040	1 011 421	6 619
Travaux en cours	943 410	-	943 410
	29 563 389 $	11 937 877 $	17 625 512 $

	Exercice terminé en 2003		
	Coût	Amortissement cumulé	Montant net
ÉQUIPEMENT			
Ordinateurs et logiciels	6 492 599 $	4 525 305 $	1 967 294 $
Ameublement et équipement	1 759 598	1 022 699	736 899
Améliorations locatives	1 931 449	824 425	1 107 024
Véhicules	18 120	1 201	16 919
	10 201 766 $	6 373 630 $	3 828 136 $
DÉVELOPPEMENT DE SYSTÈMES			
Systèmes *(Après retraitement-note 2)*	22 562 302 $	8 438 006 $	14 124 296 $
Bases de données	1 018 040	1 004 215	13 825
Travaux en cours	2 747 631	-	2 747 631
	26 327 973 $	9 442 221 $	16 885 752 $

7. CRÉDITEURS ET CHARGES À PAYER

	Exercice terminé en 2004	Exercice terminé en 2003
Comptes fournisseurs	2 963 252 $	2 902 004 $
Charges à payer - traitements et avantages	1 748 111	1 670 057
Retenues à la source à payer	385 430	381 651
À payer à la province du N.-B.	834 330	808 076
	5 931 123 $	5 761 788 $

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS

Exercice terminé le 31 mars 2004

8. ASSURANCE DES TITRES FONCIERS

En vertu de la *Loi sur l'enregistrement foncier*, la province garantit le titre des biens réels enregistrés en fonction des modalités d'enregistrement. La société a établi un fonds selon des calculs actuariels pour faire face aux demandes d'indemnisation qui pourraient être présentées en vertu de la *Loi sur l'enregistrement foncier*. Des droits en matière d'assurance de 5,00 $ sont imposés pour tout enregistrement au registre des titres fonciers.

	Exercice terminé en 2004	Exercice terminé en 2003
Solde d'ouverture	757 255 $	335 950 $
Droits en matière d'assurance perçus	457 855	421 305
Moins : demandes d'indemnisation	(2 633)	-
Solde de clôture	1 212 477 $	757 255 $

9. VARIATION DU FONDS DE ROULEMENT HORS CAISSE

	Exercice terminé en 2004	Exercice terminé en 2003
Débiteurs	442 366 $	1 669 973 $
Charges payées d'avance	(407 687)	260 382
Créditeurs	169 335	(2 320 612)
Revenus comptabilisés d'avance	19 764	(10 240)
	223 778 $	(400 497) $

10. ENTENTE RELATIVE À L'ALLIANCE COMMERCIALE AVEC CGI

En 2001, CGI Information Systems and Management Consultants Inc. (CGI) et Services Nouveau-Brunswick ont conclu une entente de sept ans, en vertu de laquelle CGI versera jusqu'à 3,5 millions de dollars à la société en échange d'une contrepartie qui lui permettra d'acquérir une crédibilité à titre de spécialistes en matière d'offre de services gouvernementaux électroniques. La contrepartie offerte par Services Nouveau-Brunswick comprendra le recours aux ressources de CGI relativement à la gestion et à l'architecture technique des projets, la présentation de ses systèmes à des clients éventuels et l'exclusivité à CGI pour commercialiser le logiciel de gouvernement électronique élaboré pour Services Nouveau-Brunswick. La totalité des solutions et des autres produits protégés par des droits de propriété intellectuelle qui sont élaborés en vertu de cette entente appartiennent conjointement à CGI et à Services Nouveau-Brunswick.

En vertu de cette entente, Services Nouveau-Brunswick a reçu 408 733 $ au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2004 et 820 502 $ durant l'exercice précédent. Les sommes reçues depuis 2002 totalisent 1 479 235 $.

11. AVANTAGES SOCIAUX FUTURS

a) Les employés réguliers de Services Nouveau-Brunswick adhèrent au Régime de pension de retraite de la fonction publique de la province du Nouveau-Brunswick. Il s'agit d'un régime interentreprises à prestations déterminées en vertu duquel des cotisations sont versées à la fois par Services Nouveau-Brunswick et les employés. Pour l'exercice terminé le 31 mars 2004, la société a versé des cotisations de 1 721 481 $ conformément aux modalités du régime. Durant l'exercice terminé le 31 mars 2003, le montant correspondant s'était élevé à 1 554 719 $. Services Nouveau-Brunswick n'a aucune obligation ni aucun droit de façon directe à l'égard de tout passif non capitalisé ou de tout excédent du régime relativement à ses employés anciens ou actuels.

b) Les employés réguliers de Services Nouveau-Brunswick ont droit au versement d'une allocation de retraite avant leur retraite en fonction de leurs années de service. Pendant la durée de la carrière de ses employés, la société accumule des charges à payer relativement aux sommes estimatives qu'elle devra verser à l'avenir, compte tenu de calculs actuariels et d'hypothèses. Les charges à payer sont réduites des versements réels effectués. Les hypothèses les plus importantes utilisées pour déterminer les charges à payer sont les suivantes : 0,89 % des coûts des traitements pour couvrir le coût relatif aux services rendus au cours de l'exercice, et 7,55 % des charges à payer pour couvrir les frais d'intérêts. L'obligation était de 220 093 $ au 31 mars 2004 et 212 611 $ au 31 mars 2003.

c) Services Nouveau-Brunswick a une obligation découlant d'une mesure de retraite anticipée

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS

Exercice terminé le 31 mars 2004

offerte au cours de l'exercice 1995-1996 par la province du Nouveau-Brunswick, y compris aux employés de Services Nouveau-Brunswick. Conformément à une entente avec la province, l'obligation et les charges comptabilisées correspondaient aux cotisations que la société aurait autrement versées au Régime de pension de retraite de la fonction publique. Ainsi, chaque année, la société réduit l'obligation comptabilisée du montant qu'elle remet à la province. L'obligation était de 474 265 $ au 31 mars 2004 et 551 288 $ au 31 mars 2003.

12. ENGAGEMENTS DÉCOULANT DES CONTRATS DE LOCATION

Le tableau suivant présente les versements minimums futurs pour la location de locaux et d'équipement pour les exercices se terminant en :

2005	3 163 944 $
2006	2 576 414
2007	1 831 007
2008	1 484 907
2009	1 161 826
Par la suite	2 355 775
	12 573 873 $

13. RECLASSEMENT

Certains chiffres correspondants ont été retraités pour qu'ils soient conformes aux reclassements mineurs dans les états financiers de l'exercice terminé le 31 mars 2004.